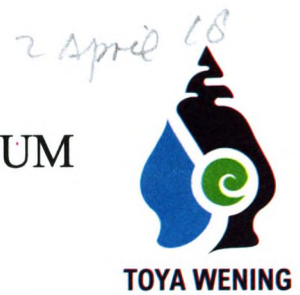




PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM

Jl. LU. Adi Sucipto No. 143 Telp. 712465 - 718779, Fax. 712536
E-mail : pdamsolo@indo.net.id, Website : www.pdamsolo.or.id
SURAKARTA 57145



PERATURAN DIREKSI
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA SURAKARTA

NOMOR : 2 TAHUN 2018

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMUM PELANGGAN AIR LIMBAH DOMESTIK
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA SURAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKSI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA SURAKARTA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelestarian kemampuan sumber daya air dan kesehatan lingkungan bagi peningkatan kesejahteraan manusia, dipandang perlu dilakukan pengelolaan air limbah domestik di wilayah Kota Surakarta;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hukum dalam pemberian hak dan kewajiban kepada berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pengelolaan air limbah domestik di wilayah Kota Surakarta;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, maka perlu ditetapkan standar pelayanan minimum untuk pelanggan air limbah domestik Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Surakarta dengan Peraturan Direksi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 04/PRT/M/2017 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organ Dan Kpegawaiian Perusahaan Daerah Air Minum;
6. Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surakarta Nomor 3 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Limbah Cair (Lembaran Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surakarta Nomor 17 Tahun 1999 Seri : D Nomor : 2);
7. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pendirian Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Surakarta ;
9. Peraturan Walikota Surakarta nomor : 8 Tahun 2016 Tanggal 2 Mei 2016 Tentang Pengelolaan Lumpur Tinja;
8. Keputusan Walikota Surakarta Nomor 821/100/1/2017 tentang Pengangkatan Direktur Utama Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta Periode 2015-2019;
9. Peraturan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta Nomor 060 / 1412 / PAM tentang Pokok-Pokok Penyelenggaraan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta;
10. Peraturan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta Nomor 1 Tahun 2016 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta..

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DIREKSI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA SURAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM PELANGGAN AIR LIMBAH DOMESTIK

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Direksi ini yang dimaksud dengan :

1. Perusahaan adalah Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Surakarta.
2. Direksi adalah Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Surakarta.
3. Air Limbah Domestik adalah air limbah yang berasal dari usaha dan / atau kegiatan permukiman, rumah makan, perkantoran, perniagaan, apartemen, dan asrama (tidak termasuk limbah industri yang mengandung bahan berbahaya dan beracun).
4. Lumpur Tinja adalah campuran padatan dan cairan, termasuk kotoran manusia yang terakumulasi di dalam unit penanganan air limbah domestik .
5. Penyedotan Lumpur Tinja adalah prosedur pengeluaran lumpur tinja dari tangki septik melalui cara penyedotan.

6. Penyedotan Lumpur Tinja Wajib yang selanjutnya disebut Penyedotan Wajib merupakan upaya penyedotan lumpur tinja berkala yang diwajibkan pemerintah daerah terhadap setiap unit setempat di wilayahnya.
7. Layanan Lumpur Tinja Terjadwal yang selanjutnya disingkat LLTT adalah layanan penyedotan lumpur tinja yang dilakukan secara berkala dan terjadwal.
8. Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik dan selanjutnya disingkat SPALD adalah serangkaian kegiatan pengelolaan air limbah dalam satu kesatuan dengan prasarana dan sarana pengelolaan air limbah domestik.
9. SPALD Terpusat yang selanjutnya disingkat SPALD-T adalah sistem pengelolaan yang dilakukan dengan mengalirkan air limbah domestik dari sumber secara kolektif ke Sub-sistem Pengolahan Terpusat untuk diolah sebelum dibuang ke badan air permukaan;
10. SPALD Setempat yang selanjutnya disingkat SPALD-S adalah sistem pengelolaan yang dilakukan dengan mengolah air limbah domestik di lokasi sumber yang selanjutnya lumpur hasil olahan diangkut dengan sarana pengangkut ke Sub-sistem Pengolahan Lumpur Tinja.
11. Instalasi Pengolahan Air Limbah yang selanjutnya disingkat IPAL adalah bangunan air yang berfungsi untuk mengolah air limbah domestik.
12. Instalasi Pengolahan Lumpur Tinja yang selanjutnya disingkat IPLT adalah instalasi pengolahan air limbah yang dirancang hanya menerima dan mengolah lumpur tinja yang berasal dari Sub-sistem Pengolahan Setempat.
13. Pengguna SPALD-T (sistem perpipaan) adalah setiap orang atau badan hukum yang menggunakan jasa pengelolaan SPALD-T (sistem perpipaan) yang tercatat secara resmi dan sah oleh Perusahaan.
14. Pengguna LLTT / SPALD-S (sistem setempat) adalah setiap orang atau badan hukum yang menggunakan jasa pengelolaan SPALD-S (sistem setempat) yang tercatat secara resmi dan sah oleh Perusahaan.
15. Pelanggan Air Limbah Domestik Terpusat yang selanjutnya disebut Pelanggan Air Limbah adalah setiap orang atau badan hukum yang tercatat secara resmi dan sah di Perusahaan dan mempunyai nomor pelanggan sebagai Pengguna SPALD-T (sistem perpipaan)
16. Pelanggan LLTT adalah setiap orang atau badan hukum yang tercatat secara resmi dan sah di Perusahaan dan mempunyai nomor pelanggan sebagai Pengguna LLTT / SPALD-S (sistem setempat)
17. Calon Pelanggan adalah setiap orang, atau beberapa orang, atau organisasi, badan hukum, lembaga publik yang akan mengajukan sambungan baru air limbah domestik terpusat.
18. Rekening Air Limbah Domestik Terpusat dan selanjutnya disebut Rekening Air Limbah adalah bukti pembayaran yang berisi sejumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan air limbah domestik sistem perpipaan (SPALD-T) setiap bulan sesuai golongan pelanggan;
19. Rekening LLTT adalah bukti pembayaran yang berisi sejumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan LLTT (SPALD-T / sistem setempat) setiap bulan sesuai golongan pelanggan;
20. Pemutusan jaringan adalah penutupan saluran air limbah pelanggan menuju sekah yang dilanjutkan pengambilan sekahnya;
21. Surat Panggilan adalah surat yang dibuat oleh Direksi Perusahaan untuk memanggil pelanggan agar membayar tagihan dari Perusahaan

22. Biaya Survei adalah biaya yang dibayarkan oleh calon pelanggan baru SPALD-T (sistem perpipaan) untuk melakukan survei lapangan dan pembuatan Rencana Anggaran Biaya;
23. Tarif Air Limbah Domestik Terpusat yang selanjutnya disebut Tarif Air Limbah adalah kebijakan biaya jasa pengelolaan air limbah terpusat yang ditetapkan Kepala Daerah yang wajib dibayar oleh pelanggan.
24. Tarif LLTT adalah kebijakan biaya jasa pengelolaan air limbah setempat yang ditetapkan Kepala Daerah yang wajib dibayar oleh pelanggan.
25. Pipa Persil adalah pipa saluran dengan diameter 4-5 inci dan langsung menerima air buangan dari sumbernya. Letaknya di pekarangan rumah atau gedung.
26. Pipa Servis adalah pipa saluran dengan diameter 6 inci yang menerima air buangan dari pipa persil yang kemudian akan menyalurkan air buangan tersebut ke pipa lateral. Letaknya di luar pekarangan rumah atau gedung.
27. Pipa Lateral adalah pipa saluran dengan diameter 8 inci yang menerima air buangan dari pipa servis untuk dialirkan ke pipa cabang. Letaknya memanjang di sepanjang jalan di depan rumah atau gedung.
28. Pipa Cabang / Pipa sekunder adalah pipa saluran dengan diameter 8 inci yang menerima air buangan dari pipa lateral.
29. Pipa Induk / Interseptor adalah pipa yang menerima air buangan dari pipa cabang dan membawanya ke bangunan pengolahan air limbah (IPAL).
30. Bak Kontrol / sekah adalah bak berlubang lengkap dengan tutup di atasnya yang umumnya ditempatkan pada saluran pipa persil. Atau ditempatkan jika ada perubahan ukuran saluran dan perubahan kemiringan saluran.
31. Clean Out / CO adalah lubang pemeriksaan lengkap dengan tutup di atasnya yang umumnya ditempatkan pada saluran pipa servis atau lateral setiap jarak 50 meter. Atau ditempatkan jika ada perubahan ukuran saluran dan perubahan kemiringan saluran.
32. Manhole adalah bak lubang pemeriksaan lengkap dengan tutup di atasnya yang umumnya ditempatkan pada saluran pipa sekunder atau interseptor setiap jarak 50 meter. Atau ditempatkan jika ada perubahan ukuran saluran dan perubahan kemiringan saluran.
33. Baku Mutu Air Limbah adalah ukuran batas atau kadar unsur pencemar dan atau jumlah unsur pencemar yang diperbolehkan keberadaannya dalam air limbah yang akan dibuang ke lingkungan.

BAB II ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Pengelolaan air limbah domestik diselenggarakan berdasarkan :

1. asas tanggung jawab;
2. asas manfaat ; dan
3. asas berkelanjutan.

Pasal 3

Pengelolaan air limbah domestik bertujuan untuk :

- a. Terwujudnya suatu sistem pengolahan air limbah domestik yang efisien dan efektif;

- b. Terlaksananya pembangunan sanitasi dan pengolahan air limbah domestik yang berwawasan lingkungan untuk generasi sekarang dan mendatang;
- c. Terkendalinya baku mutu pada sumber daya air;
- d. Terwujudnya partisipasi aktif masyarakat terhadap pemeliharaan sanitasi;
- e. Terlindunginya kota terhadap dampak kegiatan yang menyebabkan kerusakan dan pencemaran lingkungan;

BAB III PELAYANAN AIR LIMBAH DOMESTIK

Pasal 4 Aspek Pelayanan Air Limbah Domestik

- (1) Pelayanan air limbah kepada pelanggan harus memperhatikan aspek penyehatan lingkungan permukiman, keterjangkauan dan keberlanjutan.
- (2) Aspek penyehatan lingkungan permukiman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah memastikan bahwa lingkungan permukiman terbebas dari pencemaran limbah domestik.
- (3) Aspek keterjangkauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah masyarakat mampu mengakses pelayanan air limbah SPALD-T atau SPALD-S.
- (4) Aspek keberlanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pengelolaan air limbah domestik SPALD-T dan SPALD-S akan terus diselenggarakan.

Pasal 5 Sistem Pengelolaan Limbah Cair Domestik

- (1) Sistem pengelolaan limbah cair domestik dilakukan melalui sistem:
 - a. SPALD-T (sistem perpipaan) atau
 - b. SPALD-S (sistem setempat).
- (2) SPALD-T (sistem perpipaan) sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 ayat (1) huruf a adalah :
 - 1. Pipa Service
 - 2. Pipa Lateral
 - 3. Pipa Cabang / Sekunder
 - 4. Pipa Interseptor
 - 5. Bak Kontrol / Clean Out / Manhole
- (3) SPALD-S (sistem setempat) sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 ayat (1) huruf b dapat berupa tangki septik individual/Komunal.

BAB IV PENGAJUAN SAMBUNGAN BARU PELANGGAN AIR LIMBAH DOMESTIK

Pasal 6 Syarat Sambungan Baru Air Limbah Domestik Terpusat

- (1) Setiap orang atau badan sebagai pemilik persil dan/atau bangunan yang namanya akan tercantum dalam rekening air limbah domestik terpusat

sekaligus sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap sambungan air limbah yang diajukannya, dapat menjadi pelanggan air limbah Perusahaan dengan memenuhi persyaratan :

- a. Mengisi formulir pendaftaran dan denah lokasi;
 - b. Melampirkan foto copy KTP;
 - c. Melampirkan foto copy KK;
 - d. Surat Keterangan RT / RW setempat;
 - e. Surat permohonan berkepal surat dan stempel untuk pengembang atau developer (badan).
 - f. Membuat site plan untuk perumahan atau developer (badan).
 - g. Mengisi blangko kesepakatan hak dan kewajiban pelanggan limbah cair domestik terpusat .
 - h. Membayar biaya administrasi.
 - i. Membayar biaya sambungan baru yang ditetapkan oleh Direksi
- (2) Membayar biaya pengembangan jaringan pipa lateral (perluasan) untuk perumahan atau developer.
- (3) Bagi pemohon sambungan air limbah non rumah tangga yang mengajukan, besaran pipa ditetapkan oleh Direksi.

Pasal 7 **Biaya Sambungan Baru**

- (1) Biaya administrasi sebagaimana dimaksud Pasal 6 ayat (1) huruf h adalah biaya materai
- (2) Biaya sambungan baru sebagaimana dimaksud Pasal 6 ayat (1) huruf i terdiri dari :
 - a. biaya survei;
 - b. biaya perpipaan dan asesornya;
 - c. upah kerja.
- (3) Biaya pengembangan jaringan pipa lateral (perluasan) sebagaimana dimaksud Pasal 6 ayat (2) dibebankan kepada calon pelanggan.
- (4) Besarnya biaya sebagaimana dimaksud ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan oleh Direksi.

Pasal 8 **Waktu Pemasangan**

Waktu pengajuan sambungan baru sampai dengan terpasang adalah maksimal 6 (enam) hari kerja.

BAB V **HAK DAN KEWAJIBAN PELANGGAN AIR LIMBAH DOMESTIK**

Pasal 9 **Hak Pelanggan**

- (1) Memperoleh pelayanan dalam hal pengelolaan air limbah domestik dari PERUMDA Air Minum Kota Surakarta sesuai standar yang berlaku.
- (2) Untuk diperlakukan atau dikelola oleh Penyelenggara PERUMDA Air Minum Kota Surakarta secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

- (3) Mendapatkan informasi tentang struktur dan besaran tarif; serta tagihan baik yang diatur oleh PERUMDA Air Minum Kota Surakarta maupun yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Mendapatkan informasi berlangganan yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan pengelolaan air limbah domestik.
- (5) Mendapatkan layanan pemeliharaan jaringan perpipaan sebelum bak kontrol.
- (6) Didengar pendapat dan keluhannya atas Pelayanan PERUMDA Air Minum Kota Surakarta, serta mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut.

Pasal 10 **Kewajiban Pelanggan**

- (1) Turut menjaga dan memelihara sarana air limbah domestik PERUMDA Air Minum Kota Surakarta serta tidak melakukan tindakan yang bertentangan secara syarat hukum.
- (2) Membuat sistem penangkap lemak untuk pelanggan non rumah tangga.
- (3) Membayar tagihan atas pengelolaan air limbah domestik sesuai dengan tarif yang ditetapkan.
- (4) Mematuhi ketentuan peraturan umum tentang biaya dan denda yang ditetapkan Direksi.
- (5) Mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara hukum sengketa perlindungan konsumen.

BAB VI **HAK DAN KEWAJIBAN PERUMDA AIR MINUM**

Pasal 11 **Hak PERUMDA AIR MINUM**

- (1) Memperoleh lahan untuk membangun prasarana sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Menerima pembayaran atas pengelolaan sesuai dengan tarif yang berlaku.
- (3) Menetapkan dan mengenakan denda dan sanksi terhadap keterlambatan pembayaran rekening air limbah domestik.
- (4) Mendapat perlindungan hukum dari tindakan pelanggan yang beritikad tidak baik dan/ atau melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa pelanggan.

Pasal 12 **Kewajiban PERUMDA AIR MINUM**

- (1) Memberikan pelayanan pengelolaan air limbah domestik yang memenuhi standar yang berlaku di Perusahaan.
- (2) Mengoperasikan sarana dan memberikan pelayanan pengelolaan kepada semua pelanggan PERUMDA Air Minum Kota Surakarta yang telah memenuhi syarat secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- (3) Memberikan informasi mengenai pelaksanaan pengelolaan air limbah yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan pengelolaan air

limbah domestik serta memberi penjelasan tentang penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan sarana air limbah domestik.

- (4) Memberikan ganti rugi dan/ atau kompensasi dan/atau penggantian yang layak kepada pelanggan.
- (5) Mengikuti dan memenuhi upaya penyelesaian sesuai peraturan apabila terjadi perselisihan.
- (6) Berperan serta pada upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi lingkungan.

BAB VII KELOMPOK PELANGGAN

Pasal 13

(1) Pelanggan Air Limbah Domestik Terpusat dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Golongan I, terdiri dari :
 - 1) Sosial Umum;
 - 2) Sosial Khusus.
- b. Golongan II, terdiri dari:
 - 1) Rumah Tangga Sangat Sederhana-Subsidi;
 - 2) Rumah Tangga Sangat Sederhana-Non Subsidi;
 - 3) Rumah Tangga Sederhana;
 - 4) Rumah Tangga Menengah;
 - 5) Rumah Tangga Mewah;
 - 6) Rumah Tangga Komunal.
- c. Golongan III, terdiri dari :
 - 1) Sekolahan;
 - 2) Instansi Pemerintah.
- d. Golongan IV, terdiri dari :
 - 1) Niaga Kecil;
 - 2) Niaga Besar.
- e. Golongan V, terdiri dari :
 - 1) Khusus 1;
 - 2) Khusus 2;
 - 3) Khusus 3.

(2) Pelanggan LLTT dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Golongan I, terdiri dari :
 - 1) Sosial Umum;
 - 2) Sosial Khusus.
- b. Golongan II, terdiri dari:
 - 1) Rumah Tangga Sangat Sederhana-Subsidi;
 - 2) Rumah Tangga Sangat Sederhana-Non Subsidi;
 - 3) Rumah Tangga Sederhana;
 - 4) Rumah Tangga Menengah;
 - 5) Rumah Tangga Mewah;
 - 6) Rumah Tangga Komunal.
- c. Golongan III, terdiri dari :
 - 1) Sekolahan;
 - 2) Instansi Pemerintah.
- d. Golongan IV, terdiri dari :
 - 1) Niaga Kecil;
 - 2) Niaga Besar.

- (3) Jenis-jenis pelanggan yang termasuk dalam golongan-golongan pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Direksi.

BAB VIII KETENTUAN BIAYA

Pasal 14

Jenis-jenis biaya yang dibebankan kepada pelanggan adalah sebagai berikut :

- a. Biaya rekening air limbah;
- b. Biaya rekening LLTT;
- c. Biaya penyedotan lumpur tinja tidak terjadwal /L2T3
- d. Biaya ganti nama;
- e. Biaya turun tarif;
- f. Biaya pindah jaringan.

Pasal 15

Biaya rekening air limbah sebagaimana dimaksud Pasal 14 huruf a adalah biaya yang harus dibayar oleh pelanggan air limbah domestik terpusat / sistem perpipaan setiap bulan sesuai golongan pelanggan.

Pasal 16

Biaya rekening LLTT sebagaimana dimaksud Pasal 14 huruf b adalah biaya yang harus dibayar oleh pelanggan LLTT / sistem setempat setiap bulan sesuai golongan pelanggan.

Pasal 17

Biaya penyedotan lumpur tinja tidak terjadwal / L2T3 sebagaimana dimaksud Pasal 14 huruf c adalah biaya yang harus dibayar oleh non pelanggan LLTT apabila membutuhkan pelayanan penyedotan lumpur tinja.

Pasal 18

- (1) Biaya ganti nama sebagaimana dimaksud Pasal 14 huruf d adalah biaya yang harus dibayar oleh pelanggan guna penggantian nama pelanggan.
- (2) Besarnya biaya balik nama ditetapkan oleh Direksi.

Pasal 19

- (1) Biaya turun tarif sebagaimana dimaksud Pasal 14 huruf e adalah biaya yang harus dibayar pelanggan kepada Perusahaan atas permohonannya untuk turun menjadi kelompok golongan pelanggan yang tarifnya lebih rendah dari kelompok golongan tarif sebelumnya, yang disetujui oleh Direksi.
- (2) Biaya turun tarif kelompok golongan pelanggan, terdiri dari biaya survei dan biaya administrasi.
- (3) Besarnya biaya turun tarif sebagaimana dimaksud ayat (2) ditetapkan oleh Direksi.

Pasal 20

- (1) Biaya pemindahan jaringan sebagaimana dimaksud Pasal 14 huruf f adalah biaya yang harus dibayar pelanggan kepada Perusahaan atas permohonan pelanggan untuk pemindahan jaringan.
- (2) Biaya pemindahan jaringan sebagaimana dimaksud ayat (1) terdiri dari biaya survei, bahan dan upah kerja.

- (3) Besarnya biaya pemindahan jaringan sebagaimana dimaksud ayat (2) ditetapkan oleh Direksi.

BAB IX PENGADUAN

Pasal 21

- (1) Pengaduan pelayanan yang dilakukan oleh pelanggan kepada PERUMDA Air Minum dapat disampaikan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku di PERUMDA Air Minum.
- (2) Pengaduan dapat disampaikan dengan cara :
- a. Secara langsung yaitu pelanggan bersangkutan datang ke loket pengaduan yang disediakan (di kantor pusat PERUMDA Air Minum dan unit cabang PERUMDA Air Minum terdekat)
 - b. Secara tidak langsung melalui media/sarana antara lain : surat tertulis, surat elektronik, telepon, sms, media sosial, dan media lainnya.
- (3) Penerimaan pengaduan dicatat dalam Sistem Informasi Pengaduan dan ditindaklanjuti dalam waktu paling lambat 2 x 24 jam.

BAB X KENTENTUAN TENTANG GANTI NAMA, TURUN TARIF dan PINDAH JARINGAN

Pasal 22

Pelanggan dan/atau penanggungjawab pelanggan dapat mengajukan ganti nama dengan ketentuan persyaratan sebagai berikut :

- a. Mengajukan surat permohonan ganti nama kepada Direksi;
- b. Menyerahkan surat keterangan dari Ketua RT/ RW setempat atau menyerahkan foto copy sertifikat.
- c. Tidak mempunyai tunggakan yang dibuktikan dengan foto copy rekening bulan terakhir;
- d. Membayar biaya ganti nama.

Pasal 23

- (1) Pelanggan dan/atau penanggungjawab pelanggan dapat mengajukan turun tarif golongan, dengan ketentuan :
- b. Mengajukan surat permohonan ganti tarif kepada Direksi;
 - c. Menyerahkan surat keterangan dari RT/RW setempat;
 - d. Menyerahkan foto copy KTP;
 - e. Menyerahkan foto copy rekening terakhir.
- (2) Permohonan turun tarif golongan pelanggan dapat dikabulkan apabila berdasarkan hasil survei, fungsi penggunaan lokasi pelanggan bersangkutan , lokasi pelanggan berdasarkan klasifikasi jalan adalah sesuai dengan permohonan ganti tarif dari pelanggan.

Pasal 24

Pelanggan dan/atau penanggungjawab pelanggan dapat mengajukan pemindahan jaringan, dengan ketentuan :

- a. mengajukan permohonan pemindahan jaringan kepada Direksi;
- b. menyerahkan foto copy rekening terakhir;

- c. membayar biaya pindah jaringan.

BAB XI PEMUTUSAN SAMBUNGAN AIR LIMBAH

Pasal 25

- (1) Pemutusan sambungan air limbah dapat dilakukan oleh :
 - a. perusahaan, dan atau
 - b. atas permintaan pelanggan.
- (2) Pemutusan sambungan air limbah oleh Perusahaan sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a adalah pemutusan sambungan air limbah pelanggan dari Perusahaan, karena keterlambatan pembayaran rekening air limbah lebih dari 6 (enam) bulan berturut turut.
- (3) Pemutusan sambungan air limbah atas permintaan pelanggan dapat dilakukan dengan pengajuan permohonan atau permintaan penutupan sambungan air limbah secara tertulis kepada Direksi, yang diajukan 1 (satu) bulan sebelum pelaksanaan penutupan sambungan air limbah, dengan syarat lunas rekening terakhir dan telah dilakukan pengecekan lapangan.

BAB XII LARANGAN

Pasal 26

Pelanggan dilarang :

- a. Melakukan keterlambatan pembayaran rekening air limbah atau LLTT
- b. Merusak dan atau mengubah jaringan air limbah sebelum bak kontrol;
- c. Melakukan sambungan ilegal dan atau tidak terdaftar pada Perusahaan;
- d. Melakukan penyambungan secara tidak sah jaringan air limbah yang jaringannya sudah ditutup;
- e. Membuang sampah, benda padat atau sejenisnya ke dalam jaringan air limbah.
- f. Memasukkan air hujan / sistem drainase ke dalam jaringan air limbah
- g. Membuang Bahan Berbahaya dan Beracun ke dalam jaringan air limbah.

BAB XIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 27

Dengan berlakunya Peraturan Direksi ini, maka peraturan di lingkungan Perusahaan yang mengatur tentang pelanggan yang bertentangan dengan peraturan ini dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 28

Peraturan Direksi ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surakarta
Pada tanggal 2 April 2018

DIREKSI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
KOTA SURAKARTA
DIREKTUR UTAMA,



MARYANTO