



BUPATI SUKABUMI
PROVINSI JAWA BARAT
PERATURAN BUPATI SUKABUMI
NOMOR 78 TAHUN 2019

TENTANG
PELAYANAN AIR MINUM
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA JAYA MANDIRI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SUKABUMI,

- Menimbang : a. bahwa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Jaya Mandiri merupakan Perusahaan Umum Daerah Air Minum yang menyelenggarakan sistem penyediaan air minum di wilayah Kabupaten Sukabumi;
- b. bahwa untuk meningkatkan pelayanan di bidang air minum dalam rangka mencapai *Millenium Development Goals* (MDG'S) dan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan air minum serta untuk memberikan kepastian hukum terhadap hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Jaya Mandiri dan pelanggan, serta pihak-pihak yang terkait dengan pelayanan air minum sesuai asas umum pengelolaan perusahaan yang baik, diperlukan pedoman pelayanan air minum;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Jaya Mandiri;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Barat (Berita Negara Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
2. Undang-Undang ...

2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3046);
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
6. Undang-Undang 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 berapakai terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2001 tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2001 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4161);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 121 Tahun 2015 tentang Pengusahaan Sumber Daya Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 344, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5801);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 345, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5802);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Sukabumi Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Lembaran Daerah Kabupaten Sukabumi Tahun 2018 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sukabumi Nomor 57);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan:

PERATURAN BUPATI TENTANG PELAYANAN AIR MINUM PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA JAYA MANDIRI.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Bagian Kesatu
Pengertian

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah Kabupaten adalah Daerah Kabupaten Sukabumi.
2. Pemerintah Daerah Kabupaten adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Sukabumi.
4. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Jaya Mandiri yang selanjutnya disebut PERUMDA AM TJM adalah Perusahaan Umum Daerah Air Minum milik Pemerintah Daerah Kabupaten Sukabumi.
5. Dewan Pengawas adalah Dewan Pengawas PERUMDA AM TJM.
6. Direksi adalah Direksi PERUMDA AM TJM.
7. Air Baku untuk air minum yang selanjutnya disebut air baku adalah air yang dapat dimanfaatkan oleh PERUMDA AM TJM yang dapat berasal dari sumber air permukaan, cekungan air tanah, dan/atau air hujan yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai air baku untuk air minum.
8. Air Minum adalah air minum untuk keperluan rumah tangga dan non rumah tangga yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.
9. Air tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan di bawah permukaan tanah.
10. Sarana dan Prasarana Air Minum adalah bangunan beserta peralatan dan perlengkapannya yang menghasilkan, menyediakan, dan mendistribusikan air minum untuk masyarakat.
11. Sambungan Air Minum adalah sarana pelayanan air minum kepada pelanggan langsung melalui pipa distribusi/pipa retikulasi dan pipa dinas yang telah dilengkapi dengan meterair.
12. Jaringan Air Minum PERUMDA AM TJM adalah jaringan/saluran perpipaan milik PERUMDA AM TJM mulai dari pipa distribusi, pipa retikulasi, dan pipa dinas termasuk meter air yang menghubungkan dengan pipa persil.
13. Pipa Distribusi adalah pipa pembawa air minum dari reservoir yang disalurkan kepada pelanggan.
14. Pipa retikulasi adalah pipa beserta peralatan yang terletak antara pipa dinas dan pipa distribusi yang pada pipa retikulasi tersebut terletak titik pengambilan (taping) ke sambungan rumah.
15. Pipa Dinas adalah pipa dan perlengkapannya yang menghubungkan pipa distribusi dengan pipa persil sampai dengan meter air.
16. Persil adalah sebidang tanah yang dimiliki/dikuasai oleh seseorang atau badan yang mempunyai ukuran tertentu sesuai dengan bukti kepemilikan tanah.
17. Meter Air adalah alat untuk mengukur volume pemakaian air oleh pelanggan dalam satuan waktu tertentu dan sudah ditera oleh Lembaga yang berwenang.
18. Instrumen Meter Air adalah peralatan mekanis yang terdapat pada meter air yaitu kipas, kaca, magnet meter, register kapsul, meter, tutup meter, dan peralatan lainnya yang terdapat di dalam meter air.
19. Segel Meter adalah segel yang dipasang oleh instansi yang berwenang untuk menandakan ketelitian meter sudah memenuhi syarat.
20. Pipa Persil adalah pipa beserta peralatan dan perlengkapannya yang terletak dalam persil pelanggan sesudah meter air.

21. Segel Dinas adalah segel yang dipasang oleh PERUMDA AM TJM pada meter air ke pipa dinas dan pipa persil untuk mencegah penyalahgunaan meter air oleh pelanggan dari jaringan perpipaan.
22. Pelanggan adalah perorangan atau sekelompok masyarakat/badan yang menggunakan jasa pelayanan air minum dari PERUMDA AM TJM.
23. Pelanggan Pasif adalah perorangan atau sekelompok masyarakat/badan yang statusnya sebagai pelanggan, tetapi tidak menggunakan air PERUMDA AM TJM/pemakaian air Om3 (nol meter kubik).
24. Eks pelanggan adalah pelanggan yang berhenti menjadi pelanggan.
25. Pihak Iain adalah perorangan atau kelompok masyarakat di luar pelanggan.
26. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, mma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi yang sejenis, lembaga, bentuk usaha tetap, dan bentuk usaha lainnya.
27. Tarif Air Minum adalah harga air minum untuk setiap meter kubik (m3) yang harus dibayar oleh pelanggan.
28. Rekening Air Minum adalah kewajiban yang harus dibayar oleh pelanggan setiap bulan sesuai jumlah pemakaian air ditambah abonemen.
29. Restitusi adalah kebijakan pengembalian rekening yang telah dibayar pelanggan.
30. Kompensasi adalah kebijakan ganti rugi atas penetapan pemakaian air yang lebih besar untuk diperhitungkan terhadap pemakaian bulan berikutnya.
31. Terminal Air dan Hidran Umum yang selanjutnya disebut TAHU adalah bentuk pelayanan kepada masyarakat yang belum mendapat pelayanan sambungan air secara langsung dengan sistem perpipaan dan untuk kegiatan sosial serta darurat bencana.
32. Kontrak pelanggan yang selanjutnya disebut kontrak adalah kesepakatan antara PERUMDA AM TJM dengan pelanggan yang mengatur tentang segala ketentuan berlangganan sambungan air minum PERUMDA AM TJM yang tertuang dalam pasal-pasal Formulir Permohonan dan prosedur yang disampaikan oleh petugas PERUMDA AM TJM kepada pelanggan yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari kontrak.

Bagian Kedua
Asas, Tujuan dan Ruang Lingkup

Pasal 2

- (1) Asas penyelenggaraan PERUMDA AM TJM meliputi:
 - a. kepentingan umum;
 - b. kepastian hukum;
 - c. kesamaan hak;
 - d. keseimbangan hak dan kewajiban;
 - e. profesionalisme;
 - f. partisipatif;
 - g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
 - h. keterbukaan; akuntabilitas;
 - i. ketepatan waktu;
 - j. kecepatan;
 - k. kemudahan; dan
 - l. keterjangkauan.

(2) Tujuan ...

- (2) Tujuan Pelayanan Air Minum adalah untuk:
 - a. memenuhi kebutuhan Air Minum masyarakat secara berkesinambungan sesuai standar kesehatan dengan mengutamakan pemerataan pelayanan dan mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat;
 - b. membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian Daerah serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah.
- (3) Ruang lingkup pelayanan PERUMDA AM TJM meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan Air Minum dan non air.

Bagian Ketiga Wewenang

Pasal 3

- (1) PERUMDA AM TJM diberi wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan air minum yang dimanfaatkan untuk masyarakat umum.
- (2) Untuk melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) PERUMDA AM TJM memiliki tugas sebagai berikut:
 - a. menyediakan Pelayanan Air Minum bagi masyarakat Daerah; melakukan pemeliharaan terhadap aset PERUMDA AM TJM;
 - b. memberikan laporan kinerja secara berkala sebagai bentuk transparansi kepada publik;
 - c. melaksanakan perluasan cakupan pelayanan pada wilayah yang sumber Air Tanahnya tidak memenuhi persyaratan kesehatan untuk digunakan sebagai Air Minum;
 - d. mengatur sistem pendistribusian Air Minum sesuai dengan kapasitas produksi yang tersedia;
 - e. berpartisipasi dalam upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi lingkungan;
 - f. melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam melaksanakan penyelenggaraan Pelayanan Air Minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PERUMDA AM TJM dapat mengadakan kerja sama dengan pihak ketiga sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilaksanakan dalam hal penyediaan air minum isi ulang dan atau air minum dalam kemasan serta kerja sama dalam bentuk investasi untuk peningkatan kapasitas produksi dalam rangka peningkatan pelayanan air minum kepada masyarakat.

BAB II PELAYANAN AIR MINUM Bagian Kesatu

Pasal 4

Jenis Pelayanan Air Minum yang disediakan oleh PERUMDA AM TJM terdiri dari:

- a. sambungan Air Minum;
- b. pemasangan kembali Sambungan Air Minum;
- c. balik nama;
- d. penggantian Meter Air;
- e. pindah Ietak Meter Air;
- f. tera meter;

g. pengujian ...

- g. pengujian kualitas Air Minum;
- h. pemutusan saluran Air Minum atas permintaan pelanggan;
- i. penyediaan Air Minum melalui mobil tangki;
- j. hidran kebakaran di tempat-tempat tertentu;
- k. TAHU bagi masyarakat Daerah yang belum mendapat pelayanan sambungan air minum secara langsung dengan sistem perpipaan dan bagi masyarakat yang kurang mampu;
- l. kran Air Siap Minum (KASM);
- m. pelayanan Air Minum untuk keadaan darurat; dan
- n. sarana pembayaran rekening Air Minum.

Bagian Kedua
Sambungan Air Minum
Paragraf 1
Permohonan Sambungan Air Minum

Pasal 5

- (1) Setiap permohonan pemasangan baru harus diajukan secara tertulis kepada PERUMDA AM TJM.
- (2) Pemohon Sambungan Air Minum harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:
 - a. pemohon Sambungan Air Minum PERUMDA AM TJM adalah perorangan dan/atau badan sebagai pemilik Persil dan/atau bangunan yang namanya akan tercantum dalam Rekening Air Minum sekaligus sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap Sambungan Air Minum yang diajukannya; dan
 - b. apabila pemohon Sambungan Air Minum bukan pemilik Persil dan/atau bangunan sebagaimana dimaksud pada huruf a, harus membawa surat kuasa dari pemilik Persil dan/atau bangunan.
- (3) Permohonan pemasangan baru sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan formulir yang harus diisi dengan benar, jelas dan lengkap dengan diberi tanggal dan ditandatangani serta melampirkan berkas persyaratan lain yang ditetapkan PERUMDA AM TJM.
- (4) Permohonan Sambungan Air Minum dapat diterima atau ditolak oleh PERUMDA AM TJM dengan mempertimbangkan unsur:
 - a. ketersediaan kuantitas air;
 - b. kontinuitas ketersediaan air;
 - c. ketersediaan jaringan distribusi; dan/atau
 - d. ketersediaan kualitas air.
- (5) Terhadap permohonan yang diterima akan dilaksanakan pemasangan Sambungan Air Minum paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah permohonan Sambungan Air Minum diterima.

Pasal 6

- (1) Permohonan sambungan air minum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (5) dapat diproses apabila memenuhi ketentuan sebagai berikut:
 - a. telah terdapat jaringan pipa PERUMDA AM TJM di wilayah pemohon;
 - b. jarak rumah pemohon dengan jaringan pipa PERUMDA AM TJM paling jauh 6m (enam meter);
 - c. membayar biaya jasa Sambungan Air Minum sesuai golongan pelanggan berdasarkan kriteria yang ditetapkan PERUMDA AM TJM;

d. membayar ...

- d. membayar kekurangan biaya jasa Sambungan Air Minum pada bulan berikutnya apabila terjadi perubahan golongan pelanggan berdasarkan hasil pemeriksaan di lapangan;
 - e. membayar biaya tambahan atau kelebihan pemasangan Pipa Dinas apabila melebihi batas ketentuan panjang pipa yang ditetapkan PERUMDA AM TJM;
 - f. menyelesaikan izin atau rekomendasi (apabila diperlukan) dengan pemilik Persil dan/atau bangunan sehubungan dengan pekerjaan pemasangan sambungan air minum PERUMDA AM TJM; dan
 - g. menandatangani kontrak.
- (2) Permohonan Sambungan Air Minum yang melebihi waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PERUMDA AM TJM akan memberitahukan kepada pelanggan atas keterlambatan tersebut dengan menyampaikan alasan-alasannya.
 - (3) Permohonan Sambungan Air Minum yang ditolak PERUMDA AM TJM yang dikarenakan belum adanya jaringan perpipaan PERUMDA AM TJM dan/atau kendala teknis di lapangan harus disampaikan secara tertulis oleh PERUMDA AM TJM paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah pengajuan permohonan.
 - (4) Terhadap permohonan Sambungan Air Minum yang ditolak sebagaimana dimaksud pada ayat (3), biaya jasa Sambungan Air Minum yang telah dibayar oleh pemohon akan dikembalikan dengan ketentuan pemohon mengisi formulir pembatalan permohonan serta melampirkan bukti pembayaran asli paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya surat pemberitahuan dari PERUMDA AM TJM.
 - (5) Dalam hal terdapat perubahan golongan pelanggan menjadi lebih tinggi sesuai hasil pemeriksaan di lapangan, pelanggan membayar kekurangan biaya jasa Sambungan Air Minum kepada PERUMDA AM TJM.
 - (6) Bagi pemohon Sambungan Air Minum bukan rumah tangga yang mengajukan pemakaian Air Minum dengan jumlah besar, Meter Air yang digunakan ditentukan berdasarkan hasil pemeriksaan di lapangan dan perhitungan PERUMDA AM TJM.
 - (7) Dalam hal timbul sengketa mengenai hak milik tanah dan/atau bangunan yang mengakibatkan Pipa Dinas dan/atau PIPA PERSIL dibongkar, hal tersebut di luar tanggung jawab PERUMDA AM TJM dan pelanggan tidak dapat menuntut ganti rugi.

Paragraf 2

Sambungan Air Minum di Wilayah Yang Belum Terdapat Jaringan Perumda Air Minum

Pasal 7

- (1) Untuk pemasangan Sambungan Air Minum pada bangunan untuk perumahan baru, hotel, pasar moderen, industri, dan rumah sakit yang belum terdapat jaringan Air Minum atau perpipaan, seluruh biaya pemasangan Sarana Air Minum dapat dibebankan kepada pihak pengembang berdasarkan Rencana Anggaran Biaya (RAB) yang dibuat oleh PERUMDA AM TJM.
- (2) Untuk pemasangan baru pada bangunan selain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pemohon yang belum terdapat jaringan Air Minum atau perpipaan, seluruh biaya pemasangan sarana Air Minum dapat dibebankan kepada PERUMDA AM TJM.

Paragraf 3
Kepemilikan Instalasi dan Batas Tanggung Jawab

Pasal 8

- (1) Jaringan Air Minum PERUMDA AM TJM yang dibiayai oleh PERUMDA AM TJM termasuk Meter Air merupakan milik PERUMDA AM TJM dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab PERUMDA AM TJM dalam hal penyambungan, pemeliharaan dan penggantianannya.
- (2) Jaringan Air Minum PERUMDA AM TJM yang dibiayai oleh pelanggan termasuk meter air menjadi milik PERUMDA AM TJM dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab PERUMDA AM TJM dalam hal penyambungan, pemeliharaan, dan penggantianannya melalui proses hibah.
- (3) Pipa Persil merupakan milik pelanggan dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab pelanggan dalam hal pemeliharaan dan penggantianannya akibat kebocoran atau kerusakan lainnya.
- (4) Pelanggan berperan serta dalam pemeliharaan Meter Air.

Bagian Ketiga
Pemasangan Kembali Sambungan Air Minum

Pasal 9

- (1) Pemasangan kembali Saluran Air Minum dilakukan bagi pelanggan yang telah diputus Sambungan Air Minumnya akibat pelanggaran dan/atau pemutusan Saluran Air Minum atas permintaan pelanggan.
- (2) Pemasangan kembali Saluran Air Minum dilakukan apabila pelanggan telah melaksanakan pembayaran rekening Air Minum yang menjadi kewajibannya dan membayar biaya pemasangan kembali Saluran Air Minum.

Bagian Keempat
Balik Nama

Pasal 10

- (1) Dalam hal terjadi perubahan kepemilikan rumah atau bangunan, pelanggan wajib melakukan pendaftaran kembali Sambungan Air Minum.
- (2) Pendaftaran kembali kepemilikan rumah atau bangunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan biaya balik nama Rekening Air Minum.

Bagian Kelima
Penggantian Meter Air

Pasal 11

Penggantian Meter Air terdiri dari:

- a. penggantian Meter Air akibat rusak, buram dan lain-lain;
- b. penggantian Meter Air atas permintaan pelanggan; dan/atau
- c. penggantian Meter Air akibat hilang.

Pasal 12

- (1) PERUMDA AM TJM wajib melakukan penggantian dan/atau pemeliharaan Meter Air agar Meter Air berfungsi dengan baik.
- (2) Penggantian dan/atau pemeliharaan Meter Air sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan melakukan peneraan dan pemeliharaan lainnya yang memadai.

Pasal 13

Pelanggan yang mengajukan penggantian Meter Air dikenakan biaya ganti Meter Air.

Pasal 14

- (1) Pelanggan yang mengalami kehilangan Meter Air akibat pencurian harus melaporkan kepada PERUMDA AM TJM dalam waktu 7x24 (tujuh kali dua puluh empat) jam sejak diketahui hilangnya Meter Air.
- (2) Pelanggan yang melaporkan kehilangan ke PERUMDA AM TJM selama waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mendapatkan penggantian Meter Air dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. menandatangani surat pernyataan kehilangan Meter Air diatas Materai;
 - b. melunasi tunggakan Rekening Air dan/atau Rekening non Air; dan
 - c. membayar biaya Meter Air sesuai harga meter yang berlaku di Perumda AM TJM.
- (3) Pelanggan yang melaporkan kehilangan ke PERUMDA AM TJM melebihi waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku ketentuan sebagai berikut:
 - a. menandatangani surat pernyataan kehilangan Meter Air diatas meterai;
 - b. melunasi tunggakan Rekening Air dan/atau Rekening Non Air; membayar biaya Meter Air sesuai harga meter yang berlaku di PERUMDA AM TJM; dan
 - c. membayar biaya bukaan kembali sebesar 105 (sepuluh persen) dari biaya pemasangan baru per golongan pelanggan.
- (4) Apabila di kemudian hari pelanggan terbukti menghilangkan Meter Air secara sengaja, pelanggan dikenakan sanksi pelanggaran sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Perumda AM TJM.

Bagian Keenam Pindah Letak Meter Air

Pasal 15

- (1) Pemindahan letak Meter Air dilakukan apabila letak Meter Air di rumah pelanggan berada pada posisi yang menyulitkan petugas untuk dilakukan pembacaan atau pemeriksaan.
- (2) Pengajuan pemindahan letak meter air dapat berasal dari PERUMDA AM TJM atau pelanggan yang dikenakan biaya pindah letak meter air dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. jarak pindah letak meter paling jauh 4 m (empat meter); apabila jarak pindah letak meter lebih dari 4 m (empat meter), maka pelanggan dikenakan biaya tambahan sesuai diameter pipa yang dipasang sesuai harga yang berlaku di PERUMDA AM TJM; dan
 - b. biaya pindah letak meter dikenakan untuk pindah letak meter air pada lokasi yang sama yang tercantum dalam rekening pelanggan bersangkutan.

(3) Apabila

...

- (3) Apabila pindah letak meter di lokasi yang berbeda dari yang tercantum di rekening pelanggan, pelanggan dikenakan biaya pemasangan baru Saluran Air Minum.

Bagian Ketujuh
Tera Meter Air

Pasal 16

- (1) Tera Meter Air adalah pengujian terhadap keakuratan Meter Air.
- (2) Pelanggan dapat mengajukan kepada PERUMDA AM TJM untuk melakukan tera Meter Air dan dilaksanakan di bengkel meter PERUMDA AM TJM yang dapat disaksikan oleh pelanggan.
- (3) Apabila menurut hasil tera terbukti Meter Air dinyatakan tidak atau kurang baik atau terdapat penyimpangan dari semestinya, pelanggan berhak memperoleh penggantian Meter Air tanpa dikenakan biaya dan besaran pemakaian airnya akan diperhitungkan berdasarkan pemakaian rata-rata 3 (tiga) bulan sebelum pelonjakan pemakaian Air Minum.
- (4) Apabila hasil tera terbukti bahwa Meter Air dinyatakan baik, maka pelanggan dikenakan biaya tera Meter Air dan melunasi tagihan Air Minum pelanggan.

Bagian Kedelapan
Pengujian Kualitas Air Minum

Pasal 17

- (1) Pelanggan dapat mengajukan kepada PERUMDA AM TJM untuk melakukan pengujian terhadap kualitas Air Minum yang diproduksi PERUMDA AM TJM dan/atau Air Minum dari sumber lain yang dikonsumsi pelanggan.
- (2) Pengujian kualitas Air Minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan biaya pengujian kualitas Air Minum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan
Pemutusan Sambungan Air Minum Atas
Permintaan Pelanggan

Pasal 18

- (1) Pelanggan dapat mengajukan pemutusan Sambungan Air Minum kepada PERUMDA AM TJM baik yang bersifat sementara maupun yang bersifat tetap.
- (2) Pemutusan Sambungan Air Minum sementara atas permintaan pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan waktu paling lama 6 (enam) bulan.
- (3) Apabila pelanggan bermaksud mengajukan pemasangan kembali Sambungan Air Minum setelah pemutusan sementara atas permintaan pelanggan, dikenakan biaya bukaan kembali.
- (4) Apabila pelanggan tidak memperpanjang masa pemutusan Sambungan Air Minum sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PERUMDA AM TJM melakukan pemutusan tetap Sambungan Air Minum dari Pipa Retikulasi atau distribusi.
- (5) Pelanggan dapat mengajukan permohonan tertulis untuk pemutusan tetap atau berhenti menjadi pelanggan dengan melunasi kewajiban pelanggan.
- (6) Pemutusan ...

- (6) Pemutusan tetap karena pelanggan tidak memperpanjang masa pemutusan sementara atas permintaan pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat disambung kembali setelah pelanggan melunasi tunggakan, denda dan biaya pemasangan baru.
- (7) Pemutusan tetap karena permintaan pelanggan untuk berhenti menjadi pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disambung kembali setelah pelanggan membayar biaya pemasangan baru.

Bagian Kesepuluh
Penyediaan Air Minum Melalui Mobil Tangki

Pasal 19

- (1) PERUMDA AM TJM menyediakan Pelayanan Air Minum melalui mobil tangki kepada pelanggan dan masyarakat yang memerlukan ketersediaan Air Minum.
- (2) Harga Air Minum melalui mobil tangki ditetapkan dengan Keputusan Direksi.
- (3) Dalam hal Penyediaan Air Minum melalui mobil tangki yang dikarenakan adanya gangguan pelayanan PERUMDA AM TJM, pelanggan dibebaskan dari harga jual Air Minum melalui mobil tangki.

Bagian Kesebelas
Terminal Air dan Hidran Umum
Pasal 20

- (1) PERUMDA AM TJM menyediakan pelayanan air bersih untuk hidran kebakaran.
- (2) PERUMDA AM TJM menyediakan TAHU bagi masyarakat Daerah yang belum mendapat pelayanan air minum secara langsung dengan sistem perpipaan bagi masyarakat yang kurang mampu.
- (3) Pelayanan TAHU sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menggunakan tarif sosial khusus kecuali untuk TAHU yang diperjualbelikan oleh pengelola kepada para pedagang kaki lima, maka akan dikenakan tarif niaga kecil.
- (4) Permohonan pemasangan TAHU untuk masyarakat yang kurang mampu dilakukan oleh perwakilan dari kelompok/kepala keluarga dengan mengajukan secara tertulis kepada PERUMDA AM TJM. Pengelola TAHU dilarang untuk memperjualbelikan air sebagai bahan baku air minum dalam kemasan atau air minum isi ulang.

Bagian Keduabelas
Pelayanan Air Minum untuk Keadaan Darurat

Pasal 21

- (1) PERUMDA AM TJM menyediakan Pelayanan Air Minum kepada pelanggan dan/atau masyarakat yang membutuhkan dalam hal sebagai berikut:
 - a. keadaan darurat;
 - b. kegiatan sosial.
- (2) Pelayanan Air Minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan dalam bentuk sebagai berikut:
 - a. TAHU;
 - b. kran kelompok; atau
 - c. mobil tangki.

(3) Pelayanan ...

- (3) Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disediakan dengan tidak dikenakan tarif Air Minum atau biaya apapun sampai dengan berakhirnya keadaan darurat dan/atau sampai berakhirnya kegiatan sosial.
- (4) Pengawasan terhadap Pelayanan Air Minum dalam keadaan darurat dan/atau kegiatan sosial dilaksanakan oleh PERUMDA AM TJM.

Bagian Ketigabelas
Sarana Pembayaran Rekening Air Minum

Pasal 22

PERUMDA AM TJM menyediakan sarana pembayaran rekening Air Minum yang memberikan kemudahan bagi pelanggan.

Bagian Keempatbelas
Pembacaan Meter Air

Pasal 23

- (1) Pemakaian Air Minum Pelanggan dihitung berdasarkan hasil pembacaan Meter Air selama 1 (satu) bulan.
- (2) Pembacaan Meter Air pelanggan dapat dilakukan melalui:
 - a. pembacaan Meter Air langsung oleh PERUMDA AM TJM ;
 - b. pembacaan Meter Air sendiri oleh pelanggan dengan memasang papan baca angka Meter Air; atau
 - c. menyampaikan angka meter air melalui telepon atau layanan pesan singkat dan kemudian dicatat oleh petugas yang dibatasi waktu paling lama 6 (enam) bulan.
- (3) Bagi pelanggan yang melakukan pembacaan Meter Air sendiri yang melebihi waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), petugas PERUMDA AM TJM dapat masuk ke rumah atau bangunan pelanggan untuk membaca Meter Air.

Pasal 24

- (1) Hal-hal yang menyebabkan Meter Air tidak dapat dibaca adalah:
 - a. rumah pelanggan terkunci pada waktu pembacaan Meter Air;
 - b. meter Air buram;
 - c. meter air tertimbun; dan/atau
 - d. hal-hal lain yang mengakibatkan sulitnya petugas melakukan pembacaan Meter Air.
- (2) Meter Air yang tidak terbaca karena rumah pelanggan terkunci pada waktu pembacaan meter air sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, maka pemakaian air minum pelanggan dihitung berdasarkan pemakaian rata-rata 6 (enam) bulan terakhir sejak pemakaian yang sebenarnya dan pelanggan hanya dapat membayar tagihan air minum di loket PERUMDA AM TJM.
- (3) Meter Air yang tidak terbaca karena buram sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, PERUMDA AM TJM wajib melakukan upaya yang dianggap perlu agar Meter Air dapat terbaca oleh petugas.
- (4) Apabila setelah melakukan upaya-upaya sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Meter Air tetap belum dapat terbaca karena buram selama 3 (tiga) bulan berturut-turut, maka PERUMDA AM TJM dapat melakukan penggantian Meter Air tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada pelanggan tanpa dikenakan biaya penggantian Meter Air.

(5) Meter ...

- (5) Meter Air yang tidak terbaca karena tertimbun sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, maka setiap tanggal 21 (dua puluh satu) pada bulan bersangkutan, PERUMDA AM TJM akan menginformasikan secara tertulis kepada pelanggan untuk memindahkan timbunan pada Meter Air.
- (6) Apabila 1 (satu) bulan sejak diterimanya surat pemberitahuan PERUMDA AM TJM sebagaimana dimaksud pada ayat (5), pelanggan belum memindahkan timbunan pada Meter Air, pelanggan dikenakan sanksi administrasi sesuai ketentuan di PERUMDA AM TJM.

Bagian Kelimabelas
Rekening Air Minum
Pargraf 1
Rekening Air Minum

Pasal 25

- (1) Rekening Air Minum terdiri atas:
 - a. jumlah pemakaian Air Minum pelanggan per meter kubik (m³) dikalikan dengan tarif air;
 - b. abonemen.
- (2) Ketentuan mengenai penghitungan Tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Paragraf 2
Pembayaran Rekening Air Minum

Pasal 26

- (1) Pembayaran Rekening Air Minum dilakukan pada tempat-tempat yang ditentukan oleh PERUMDA AM TJM.
- (2) Pembayaran rekening air minum dan tagihan lainnya selain dilakukan di kantor PERUMDA AM TJM dapat dilakukan di loket-loket Pembayaran lain seperti di bank-bank dan kantor pos yang telah bekerja sama dengan PERUMDA AM TJM.
- (3) Pembayaran Rekening Air Minum dimulai tanggal 2 (dua) sampai dengan tanggal 20 (duapuluh) setiap bulan.
- (4) Keterlambatan pembayaran Rekening Air Minum dikenakan denda keterlambatan.
- (5) Besarnya denda keterlambatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Direksi.

Paragraf 3
Keberatan atas Rekening Air Minum

Pasal 27

- (1) Pelanggan dapat mengajukan keberatan terhadap Rekening Air Minum yang telah dibayar untuk dilakukan Restitusi akibat kesalahan pelanggan melakukan pembacaan Meter Air atau kesalahan PERUMDA AM TJM.
- (2) Permohonan Restitusi sebagai akibat kesalahan pembacaan Meter Air oleh Pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan tertulis oleh Pelanggan dengan menandatangani surat pernyataan.

(3) Setelah ...

- (3) Setelah permohonan Restitusi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), apabila pelanggan kembali melakukan kesalahan dalam pembacaan Meter Airnya, jumlah Rekening Air Minum menjadi tanggung jawab Pelanggan.
- (4) Keberatan Pelanggan terhadap Rekening Air Minum yang telah dibayar untuk dilakukan Restitusi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat ditanggapi oleh PERUMDA AM TJM paling lambat 6 (enam) bulan berturut-turut sejak pembayaran Rekening Air Minum.
- (5) Setelah lebih dari waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Pelanggan tidak mengajukan permohonan Restitusi, Pelanggan dianggap menerima besaran Rekening Air Minumnya.

Bagian Keenambelas Penyelesaian Perselisihan

Pasal 28

Penyelesaian perselisihan antara pelanggan dan PERUMDA AM TJM dapat dilaksanakan di luar pengadilan yang dilakukan melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuhbelas Biaya Pelayanan

Pasal 29

Ketentuan lebih lanjut mengenai Penghitungan biaya Pelayanan Air Minum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, huruf e, huruf f, huruf g, huruf h, huruf i, dan huruf j diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB III TARIF AIR MINUM

Pasal 30

- (1) Setiap orang atau badan yang menggunakan jasa Pelayanan Air Minum dikenakan tarif air minum.
- (2) Tarif ditetapkan oleh Bupati berdasarkan usulan Direksi setelah disetujui oleh Dewan Pengawas.
- (3) Perhitungan dan penetapan tarif air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada prinsip-prinsip:
 - a. keterjangkauan dan keadilan;
 - b. mutu dan pelayanan;
 - c. pemulihan biaya (*full cost recovery*);
 - d. efisiensi pemakaian Air;
 - e. transparansi dan akuntabilitas; dan
 - f. perlindungan air baku.
- (4) Konsep usulan tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diajukan oleh Direksi dengan mempertimbangkan mutu pelayanan, pemulihan biaya, dan target pengembangan tingkat pelayanan yang dilengkapi data pendukung sebagai berikut :
 - a. dasar perhitungan usulan penetapan tarif;
 - b. hasil perhitungan proyeksi biaya dasar;
 - c. perbandingan proyeksi biaya dasar dengan tarif berlaku;
 - d. proyeksi peningkatan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan;

e. perhitungan ...

- e. perhitungan besaran subsidi yang diberikan kepada kelompok pelanggan yang kurang mampu; dan
- f. kajian dampak kenaikan beban per bulan kepada kelompok-kelompok pelanggan.

Pasal 31

- (1) Usulan penetapan Tarif terlebih dahulu dikonsultasikan dengan DPRD dan disosialisasikan kepada Pelanggan.
- (2) Usulan penetapan Tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan secara tertulis kepada Bupati atas persetujuan Dewan Pengawas.
- (3) Tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.
- (4) Direksi harus melakukan sosialisasi Tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada Pelanggan melalui media massa paling lama 30 (tiga puluh) hari sebelum tarif baru diberlakukan secara efektif.

BAB IV HAK DAN KEWAJIBAN Bagian Kesatu Hak

Pasal 32

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Air Minum, PERUMDA AM TJM mempunyai hak sebagai berikut:

- a. menagih dan menerima pembayaran sesuai Tarif Pelayanan Air Minum dari Pihak Lain atau Pelanggan;
- b. menetapkan dan mengenakan denda terhadap keterlambatan pembayaran tagihan;
- c. melakukan pemutusan Sambungan Air Minum tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pelanggan apabila pelanggan menunggak pembayaran tagihan Air Minum selama 2 (dua) bulan berturut-turut dan/atau akibat pelanggaran;
- d. mengenakan sanksi denda terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh Pelanggan, Pelanggan Pasif, Eks Pelanggan, atau Pihak lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. menolak dan/atau menerima permintaan calon Pelanggan dengan memperhatikan kapasitas produksi dan alasan-alasan teknis lainnya;
- f. melakukan pemeriksaan atas rangkaian Pipa Persil di rumah atau bangunan Pelanggan apabila diperlukan;
- g. apabila meter air Pelanggan tidak dapat terbaca oleh petugas PERUMDA AM TJM akibat rumah terkunci, meter air buram, meter air tertimbun, dan hal lain yang menyulitkan petugas melakukan pembacaan Meter Air; maka tagihan pemakaian akan dikenakan berdasarkan rata-rata pemakaian 3 bulan terakhir
- h. mengenakan biaya perbaikan dan penggantian Pipa Dinas dan/atau Meter Air yang rusak akibat tindakan Pelanggan yang disengaja dan/atau kelalaian Pelanggan;
- i. melakukan perubahan apabila secara teknis administrasi maupun ketentuan peraturan perundang-undangan mengharuskan perubahan terhadap:
 - 1. jaringan pipa distribusi dan pipa persil;
 - 2. nomor pelanggan;
 - 3. golongan pelanggan; dan
 - 4. layanan jasa Perumda AM TJM.
- j. melakukan ...

- j. melakukan perluasan cakupan Sambungan Air Minum dari jaringan Pipa yang terpasang;
- k. mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan Pelanggan yang beritikad tidak baik;
- l. melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- m. menggugat masyarakat atau organisasi lainnya yang melakukan kegiatan dan mengakibatkan kerusakan sarana pelayanan air minum dan merehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian yang dialami pelanggan atau masyarakat tidak diakibatkan oleh pelayanan Air Minum yang diberikan PERUMDA AM TJM;
- n. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- o. memperoleh lahan untuk membangun Sarana Pengolahan Air Minum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- p. memperoleh kuantitas Air Baku secara berkesinambungan sesuai dengan izin yang telah didapat.

Bagian Kedua
Kewajiban
Pasal 33

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Air Minum, PERUMDA AM TJM mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- a. memberikan kegiatan Pelayanan Air Minum;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan pedoman pelayanan;
- c. mengoperasikan Sarana Pelayanan Air Minum secara optimal;
- d. memberikan Pelayanan Air Minum kepada pelanggan dengan memperhatikan kualitas, kuantitas dan kontinuitas dengan tekanan air minimal 0,5 (nol koma lima) bar atau 5m (lima meter) kolom air kecuali dalam keadaan memaksa (*force majeure*);
- e. memberikan jaminan mutu Air Minum yang diproduksi dan/atau pelayanan air minum yang diberikan berdasarkan ketentuan standar mutu air minum dan/atau pelayanan air minum;
- f. melaksanakan penggantian Meter Air akibat rusak, buram, dan lain-lain;
- g. melakukan pemeriksaan kualitas Air Minum;
- h. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi pelayanan air minum dan/atau kondisi pelayanan air minum yang berpotensi akan menyebabkan perubahan terhadap kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan, serta memberi penjelasan perbaikan dan pemeliharannya;
- i. memperlakukan atau melayani Pelanggan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- j. melayani dan menindaklanjuti keluhan dan pengaduan pelanggan tentang pelayanan air minum baik secara lisan maupun tertulis;
- k. mengembalikan kelebihan pembayaran (*reduksi*) dan/atau Restitusi akibat kesalahan pembacaan Meter Air oleh petugas;
- l. memberi kesempatan kepada Pelanggan untuk menguji kualitas Air Minum, kuantitas, atau keakuratan meter air;
- m. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat pelayanan Air Minum yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan PERUMDA AM TJM;
- n. menyediakan *call center* yang aktif selama 24 (dua puluh empat) jam dan petugas pengaduan serta KABUPATENk pos pengaduan;
- o. mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara musyawarah, arbitrase, dan upaya terakhir secara hukum apabila terjadi perselisihan.

Bagian ...

Bagian Ketiga
Hak Pelanggan

Pasal 34

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Air Minum, Pelanggan mempunyai hak sebagai berikut:

- a. memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi Air Minum;
- b. memperoleh pelayanan Air Minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas;
- c. mendapatkan pendistribusian Air Minum dan pelayanan jasa Air Minum yang sesuai dengan tarif pelayanan serta jaminan atas pelayanan Air Minum;
- d. mendapatkan hasil pengujian atas:
 1. perhitungan tagihan rekening air minum bulanan;
 2. kuantitas, kontinuitas, dan kualitas air; dan
 3. akurasi meter air;
- e. mendapatkan penjelasan atas ketentuan yang telah disepakati pada mengajukan Sambungan Air Minum;
- f. mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi Air Minum, jaminan Air Minum, pelayanan Air Minum, serta informasi mengenai struktur, besaran tarif, dan tagihan Air Minum;
- g. menyampaikan pengaduan tentang layanan Air Minum yang meliputi:
 1. keberatan atas tagihan rekening air minum;
 2. pendistribusian air minum;
 3. kualitas air minum;
 4. hal-hal lain yang menyangkut pelayanan air minum;
- h. didengar pendapat dan menyampaikan keluhannya atas kualitas Air Minum dan/atau Pelayanan Air Minum;
- i. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan dalam waktu paling lambat 2 x 24 (dua kali dua puluh empat) jam;
- j. mengajukan permohonan pemutusan sementara atas permintaan sendiri;
- k. mendapatkan penggantian Meter Air secara periodik setiap 4 (empat) tahun sekali dan apabila berdasarkan hasil tera meter menunjukkan kondisi rusak tanpa dikenakan biaya penggantian Meter Air;
- l. menerima pengembalian reduksi dan/atau restitusi akibat kesalahan pembacaan meter air oleh petugas PERUMDA AM TJM;
- m. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- n. mendapatkan pendidikan konsumen;
- o. dilayani secara cepat, benar, dan jujur, serta tidak diskriminatif;
- p. mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila air minum dan/atau pelayanan air minum yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh PERUMDA AM TJM atau akibat kelalaian pelayanan PERUMDA AM TJM; dan
- q. menerima pemberitahuan.

Bagian Keempat
Kewajiban Pelanggan

Pasal 35

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Air Minum, Pelanggan mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- a. membaca dan mematuhi petunjuk informasi dan/atau prosedur pemakaian atau Pelayanan Air Minum yang ditetapkan oleh PERUMDA AM TJM;
- b. membayar Tarif Air Minum dan biaya Pelayanan Air Minum;
- c. melaporkan apabila mengetahui adanya kerusakan Pipa Dinas atau sarana milik PERUMDA AM TJM lainnya;
- d. bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan Meter Air dan rangkaian Pipa Dinas yang berada di lingkungan rumah atau bangunan pelanggan serta membayar biaya perbaikan dan penggantian apabila terjadi kerusakan akibat dari tindakan kesengajaan atau kelalaian Pelanggan;
- e. melakukan pendaftaran kembali atas perubahan kepemilikan rumah atau bangunan;
- f. memberi kemudahan kepada petugas PERUMDA AM TJM dalam melaksanakan tugas kedinasannya di dalam persil pelanggan;
- g. bertanggung jawab apabila terjadi pemakaian air yang berlebihan atau penurunan kualitas air akibat menggunakan bak penampungan (menara air atau penampungan air di bawah permukaan tanah/ground reservoir) atau terjadi kebocoran pipa persil (setelah meter air);
- h. pelanggan sebagai pemilik persil bertanggung jawab penuh atas beban biaya yang ditimbulkan oleh pihak lain;
- i. menaati seluruh ketentuan dan prosedur yang tercantum dalam surat pernyataan dan kontrak yang ditandatangani pelanggan dan peraturan pelayanan PERUMDA AM TJM selama tidak bertentangan dengan Peraturan Bupati ini;
- j. menggunakan produk pelayanan air minum secara bijak; dan
- k. mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara musyawarah, arbitrase, dan upaya terakhir secara hukum apabila terjadi perselisihan.

BAB V
TANGGUNG JAWAB PRODUK DAN GANTI RUGI

Pasal 36

PERUMDA AM TJM memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat pelayanan air minum yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh PERUMDA AM TJM yang terdiri dari:

- a. mendapatkan potongan sebesar 50% (lima puluh persen) dari pembayaran rekening air pada bulan bersangkutan apabila PERUMDA AM TJM tidak dapat memenuhi aliran air minum selama 3 x 24 (tiga kali dua puluh empat) jam tanpa pemberitahuan terhitung sejak pelanggan melaporkan berhentinya aliran air minum sebagai akibat kelalaian pelayanan kecuali sebagai akibat bencana alam, keadaan memaksa (*force majeure*), dan/atau adanya kerusakan;
- b. mengembalikan ...

- b. mengembalikan restitusi apabila rekening air minum pelanggan mengalami kenaikan akibat kesalahan PERUMDA AM TJM;
- c. mendapatkan penggantian meter air apabila berdasarkan hasil tera meter menunjukkan kondisi rusak;
- d. menyediakan kebutuhan air melalui cara lain apabila dalam jangka waktu 1 X 24 (satu kali dua puluh empat) jam PERUMDA AM TJM tidak dapat memenuhi aliran air dan/atau aliran air kecil setelah mendapat laporan dari pelanggan; dan
- e. memberikan ganti rugi kepada pelanggan akibat kesalahan PERUMDA AM TJM sesuai kerugian yang dialami pelanggan.

Pasal 37

- (1) Dalam hal PERUMDA AM TJM telah memberitahukan tentang terhentinya aliran air minum melalui media massa dan/atau media elektronik di Daerah sejak terhentinya aliran air minum dan/atau terhentinya aliran air minum sebagai akibat terjadinya keadaan memaksa (*force majeure*) yang terdiri dari:
 - a. bencana alam seperti banjir, gempa, tanah longsor, erosi, badai, gunung meletus, dan bencana alam lain yang mengakibatkan terganggunya operasional PERUMDA AM TJM;
 - b. akibat perbuatan manusia seperti perang, kerusakan, huru-hara, revolusi, terorisme, pemogokan, sabotase, dan gangguan industrial; dan
 - c. kebijakan atau Peraturan Pemerintah yang mengakibatkan kegagalan dalam kegiatan operasional PERUMDA AM TJM;ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 huruf a tidak diberlakukan.
- (2) Dalam hal PERUMDA AM TJM telah merespon langsung sejak laporan kebocoran pelanggan yang dibuktikan dengan laporan hasil pekerjaan dan/atau pernyataan dari pelanggan, maka ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 huruf b tidak diberlakukan.
- (3) Dalam hal terjadi kebocoran pada Pipa Persil, maka segala biaya yang timbul sebagai akibat kebocoran menjadi tanggung jawab pelanggan.

BAB VI LARANGAN

Pasal 38

- (1) Setiap orang atau badan dilarang:
 - a. menimbun meter air dengan bahan material dan/atau mendirikan bangunan di atas meter air yang menyulitkan petugas dalam melaksanakan tugas;
 - b. menggabungkan air PERUMDA AM TJM dengan air dari sumber lainnya dalam 1 (satu) saluran pipa persil;
 - c. mendistribusikan air minum dari rumah dan/atau persil pelanggan ke luar persil pelanggan untuk kepentingan pihak lain;
 - d. mendistribusikan air minum dari TAHU dengan segala jenis pipa dan/atau saluran ke rumah atau persil milik pihak lain ataupun ke pihak lain untuk kepentingan pihak lain;
 - e. menjual air minum kepada pihak lain dengan cara dan dalih apapun tanpa seizin PERUMDA AM TJM;
 - f. menjual air minum dari TAHU dengan menggunakan mobil tangki tanpa seizin PERUMDA AM TJM;
 - g. memindahkan lokasi meter air tanpa seizin PERUMDA AM TJM;
 - h. memindahkan ...

- h. memindahkan hidran kebakaran tanpa seizin PERUMDA AM TJM;
 - i. merusak jaringan pipa, melepas, dan menghilangkan segel, membalik arah meter air atau merusak meter air dan instrumennya;
 - j. menghilangkan meter air dengan sengaja;
 - k. menyambung kembali saluran air minum tanpa seizin PERUMDA AM TJM setelah dilakukan pemutusan sambungan oleh PERUMDA AM TJM;
 - l. menyadap air minum langsung dari pipa distribusi atau pipa dinas tanpa melalui meter air dan atau mengambil air minum sebelum meter air;
 - m. mengubah ukuran dan letak pipa dinas yang dipasang;
 - n. menggunakan pompa hisap langsung dari pipa dan/atau cara lain yang menyimpang dari ketentuan PERUMDA AM TJM;
 - o. melakukan kegiatan yang mengakibatkan kerusakan sumber daya air dan sarana atau prasarana PERUMDA AM TJM, mengganggu upaya pengolahan dan pendistribusian air, atau mengakibatkan pencemaran air secara sengaja maupun sebagai akibat kelalaian;
 - p. melakukan kegiatan di sekitar sumber air yang mengakibatkan kerugian terhadap PERUMDA AM TJM dan yang merusak fungsi sumber air secara sengaja maupun sebagai akibat kelalaian;
 - q. menggunakan logo, atribut, atau mengatasnamakan PERUMDA AM TJM di luar kepentingan PERUMDA AM TJM.
- (2) Setiap orang atau badan yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi administratif meliputi:
- a. teguran lisan;
 - b. teguran tertulis;
 - c. pengawasan;
 - d. denda administratif; dan/atau
 - e. daya paksa polisional.
- (3) ketentuan lebih lanjut mengenai pemberian sanksi denda administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d diatur dengan Peraturan Direksi.
- (4) Daya paksa polisional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b yaitu pemutusan Sambungan Air Minum karena hal-hal sebagai berikut:
- a. menunggak Rekening Air Minum selama 2 (dua) bulan berturut-turut;
 - b. melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (1).
- (5) Pemutusan Sambungan Air Minum dapat disambung kembali paling lambat 1 (satu) hari setelah pelanggan melunasi tunggakan rekening air dan/atau non air, denda, dan biaya bukaan kembali.

BAB VIII PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 39

- (1) Masyarakat dapat berperan serta dalam memberikan informasi mengenai gangguan pelayanan PERUMDA AM TJM.
- (2) Masyarakat berhak untuk memberikan saran secara lisan atau tertulis dalam rangka peningkatan pelayanan PERUMDA AM TJM.
- (3) Untuk memenuhi hak masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PERUMDA AM TJM wajib menyediakan sarana yang memadai.
- (4) Untuk mewadahi aspirasi pelanggan, pelanggan dapat membentuk forum pelanggan.

BAB IX
PENGAWASAN

Pasal 40

Pengawasan terhadap Pelayanan Air Minum dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah bersama-sama dengan Pelanggan dan masyarakat umum.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 41

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sukabumi.

Ditetapkan di Palabuhanratu
pada tanggal 30 Oktober 2019

BUPATI SUKABUMI,

Ttd

MARWAN HAMAMI

Diundangkan di Palabuhanratu
pada tanggal 30 Oktober 2019

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SUKABUMI ,

Ttd

IYOS SOMANTRI

BERITA DAERAH KABUPATEN SUKABUMI TAHUN 2019 NOMOR 78