



**WALI KOTA BOGOR**  
**PROVINSI JAWA BARAT**  
**PERATURAN DAERAH KOTA BOGOR**  
**NOMOR 5 TAHUN 2021**  
**TENTANG**  
**PELAYANAN AIR MINUM**  
**PERUSAHAAN UMUM DAERAH TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR**  
**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**  
**WALI KOTA BOGOR,**

- Menimbang** :
- a. bahwa pelayanan air minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor telah diatur berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor;
  - b. bahwa sehubungan dengan perubahan bentuk badan hukum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor menjadi Perusahaan Umum Daerah Tirta Pakuan Kota Bogor berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 21 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Tirta Pakuan, maka Peraturan Daerah sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu diubah dan diganti;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Umum Daerah Tirta Pakuan Kota Bogor;
- Mengingat** :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 (Republik Indonesia Dahulu) tentang Pembentukan Kota-kota Besar dan Kota-kota Kecil di Jawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);

3. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3193);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
9. 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 beberapa kali diubah 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);
10. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 190, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6405);
11. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 345, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5802);

13. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 305, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6173);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
15. Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 12 Tahun 2007 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil Daerah (Lembaran Daerah Kota Bogor Tahun 2007 Nomor 6);
16. Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 21 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Tirta Pakuan Kota Bogor (Lembaran Daerah Kota Bogor Tahun 2019 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Kota Bogor Nomor 106);

**Dengan Persetujuan Bersama**

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA BOGOR**

**Dan**

**WALI KOTA BOGOR**

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN AIR MINUM PERUSAHAAN UMUM DAERAH TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR.**

## **BAB I**

### **KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah Kota adalah Daerah Kota Bogor.
2. Pemerintah Daerah Kota adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Bogor.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
5. Perusahaan Umum Daerah Tirta Pakuan Kota Bogor yang selanjutnya disebut Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor adalah Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Daerah Kota.
6. Dewan Pengawas adalah organ Perusahaan Umum Daerah yang bertugas melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi dalam menjalankan kegiatan pengurusan Perusahaan Umum Daerah.

7. Direksi adalah organ Perusahaan Umum Daerah yang bertanggung jawab atas pengelolaan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor untuk kepentingan dan tujuan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor serta mewakili Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan anggaran dasar.
8. Air baku untuk Air Minum Rumah Tangga yang selanjutnya disebut Air Baku adalah air yang berasal dari sumber air permukaan, air tanah, air hujan dan air laut yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai Air Baku untuk Air Minum
9. Air minum adalah air yang melalui pengolahan atau tanpa pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum;
10. Non air adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan selain air minum.
11. Mata air adalah sumber air yang berasal dari lapisan bawah tanah/*aquifer* yang muncul ke permukaan tanah secara alamiah.
12. Air permukaan adalah semua air yang terdapat pada permukaan tanah.
13. Air tanah adalah Air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan di bawah permukaan tanah.
14. Pengelolaan Sumber Daya Air adalah upaya merencanakan, melaksanakan, memantau, dan mengevaluasi penyelenggaraan Konservasi Sumber Daya Air, Pendayagunaan Sumber Daya Air, dan Pengendalian Daya Rusak Air.
15. Sarana dan prasarana air minum adalah bangunan beserta peralatan dan perlengkapannya yang menghasilkan, menyediakan, dan mendistribusikan air minum untuk masyarakat.
16. Sambungan air minum adalah sarana pelayanan air minum kepada pelanggan langsung melalui pipa distribusi/pipa retikulasi dan pipa dinas yang telah dilengkapi dengan meter air.
17. Jaringan air minum Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor adalah jaringan/saluran perpipaan milik Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor mulai dari pipa distribusi, pipa retikulasi, dan pipa dinas termasuk meter air yang menghubungkan dengan pipa persil.
18. Pipa transmisi air baku adalah pipa pembawa air baku dari bangunan penangkap air (*intake*) ke Instalasi Pengolahan Air (IPA).
19. Pipa transmisi air bersih adalah pipa pembawa air bersih dari sumber mata air atau dari Instalasi Pengolahan Air (IPA) ke *reservoir*/bak penampungan.
20. Pipa distribusi adalah pipa pembawa air minum dari *reservoir* yang disalurkan kepada pelanggan.
21. 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.
22. Pipa dinas adalah pipa dan perlengkapannya yang menghubungkan pipa distribusi dengan pipa persil sampai dengan meter air.
23. Persil adalah sebidang tanah yang dimiliki/dikuasai oleh seseorang atau badan yang mempunyai ukuran tertentu sesuai dengan bukti kepemilikan tanah.
24. Meter air adalah alat untuk mengukur volume pemakaian air oleh pelanggan dalam satuan waktu tertentu dan sudah ditera oleh lembaga yang berwenang serta bisa dibaca secara elektronik atau bisa disebut *Automatic Meter Reading (AMR)*.

25. 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.
26. Segel meter adalah segel yang dipasang oleh instansi yang berwenang untuk menandakan ketelitian meter sudah memenuhi syarat.
27. Pipa persil adalah pipa beserta peralatan dan perlengkapannya yang terletak dalam persil pelanggan sesudah meter air.
28. Segel dinas adalah segel yang dipasang oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor pada meter air ke pipa dinas dan pipa persil untuk mencegah penyalahgunaan meter air oleh pelanggan dari jaringan perpipaan.
29. Pelanggan adalah masyarakat atau institusi yang terdaftar sebagai penerima layanan air minum untuk memenuhi kebutuhan sendiri.
30. Eks pelanggan adalah pelanggan yang berhenti menjadi pelanggan.
31. Pihak lain adalah perorangan atau kelompok masyarakat di luar pelanggan.
32. 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, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi yang sejenis, lembaga, bentuk usaha tetap, dan bentuk usaha lainnya.
33. Instalatur air minum adalah suatu badan usaha atau perorangan yang bergerak dalam pekerjaan instalasi air minum dan telah memiliki persyaratan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
34. Terminal Air adalah sarana pelayanan air minum yang terlebih dahulu ditampung dalam sebuah tangki atau bak dan pengambilannya dilakukan oleh masyarakat dengan menggunakan jerigen atau alat sejenis.
35. Tarif air minum yang selanjutnya disebut tarif adalah kebijakan biaya jasa layanan air minum yang ditetapkan Wali Kota untuk pemakaian setiap meter kubik (m<sup>3</sup>) atau satuan volume lainnya yang diberikan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor yang wajib dibayar oleh pelanggan.
36. Rekening air minum adalah kewajiban yang harus dibayar oleh pelanggan setiap bulan sesuai jumlah pemakaian air ditambah *abonemen*.
37. *Abonemen* adalah biaya pengikatan antara Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dengan pelanggan.
38. Beban tetap adalah biaya bulanan yang ditagihkan kepada setiap sambungan pelanggan apabila pemakaian air kurang dari volume pemakaian air minimum.
39. Koreksi tagihan adalah perubahan atas pemakaian air pelanggan berdasarkan volume pemakaian air minum pelanggan.
40. Restitusi adalah pengembalian kelebihan pembayaran atas rekening yang telah dibayarkan oleh pelanggan.
41. Kompensasi adalah pengembalian pembayaran atas rekening yang telah dibayarkan oleh pelanggan yang akan diperhitungkan terhadap rekening bulan berikutnya.
42. Kontrak pelanggan yang selanjutnya disebut kontrak adalah kesepakatan antara Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dengan pelanggan yang mengatur tentang segala ketentuan berlangganan air minum.

43. Pemasangan Baru Bukaian Kembali yang selanjutnya disingkat PBBK adalah pelanggan yang mengajukan pemasangan kembali sambungan air minum dan dikenakan biaya pemasangan kembali sambungan air minum.
44. Biaya Bukaian Kembali yang selanjutnya disingkat BBK adalah biaya yang diberlakukan bagi pelanggan yang diputus karena menunggak rekening air.

## **BAB II ASAS, TUJUAN, DAN RUANG LINGKUP**

### **Pasal 2**

- (1) Asas penyelenggaraan pelayanan air minum Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor meliputi asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
- (2) Tujuan pelayanan air minum adalah untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat secara berkesinambungan sesuai standar kesehatan dengan mengutamakan pemerataan pelayanan, mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat, membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah, serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah.
- (3) Ruang lingkup pelayanan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan air minum dan non air.

## **BAB III WEWENANG PERUMDA TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR**

### **Pasal 3**

- (1) Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor diberi wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan air minum yang dimanfaatkan untuk masyarakat umum.
- (2) Untuk melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki tugas dan tanggungjawab sebagai berikut:
  - a. menyelenggarakan pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang meliputi:
    1. unit air baku;
    2. unit produksi;
    3. unit distribusi;
    4. unit pelayanan; dan
    5. unit pengelolaan;
  - b. melaksanakan rencana dan program proses pengadaan termasuk pelaksanaan konstruksi yang menjadi tanggung jawab Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor serta pengoperasian, pemeliharaan, dan rehabilitasi;

- c. melakukan pengusahaan termasuk menghimpun pembayaran jasa pelayanan sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan;
  - d. memberi pelayanan penyediaan air minum dengan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan;
  - e. membuat laporan penyelenggaraan secara transparan, akuntabel, dan bertanggung gugat sesuai dengan prinsip tata pengusahaan yang baik;
  - f. menyampaikan laporan penyelenggaraan dan kinerja kepada Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya; dan
  - g. mempublikasikan laporan neraca dan daftar rugi/laba yang telah diaudit sebagai bentuk transparansi kepada publik.
- (3) Dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dapat mengadakan kerja sama dengan pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **BAB IV PELAYANAN AIR MINUM**

### **Pasal 4**

Jenis pelayanan air minum yang disediakan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor terdiri dari:

- a. sambungan air minum;
- b. pemasangan kembali sambungan air minum;
- c. balik nama;
- d. penggantian meter air;
- e. pindah letak meter air;
- f. tera meter;
- 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. terminal air bagi masyarakat Daerah Kota yang belum mendapat pelayanan sambungan air minum secara langsung dengan sistem perpipaan dan bagi masyarakat yang kurang mampu;
- l. Kran Air Siap Minum;
- m. pelayanan air minum untuk keadaan darurat;
- n. sarana pembayaran rekening air minum; dan
- o. unit usaha lainnya.

**BAB V**  
**PELAKSANAAN PELAYANAN AIR MINUM**

**Bagian Kesatu**  
**Sambungan Air Minum**

**Paragraf 1**  
**Permohonan Sambungan Air Minum**

**Pasal 5**

- (1) Setiap permohonan pemasangan baru harus diajukan secara tertulis dan/atau digital kepada Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor.
- (2) Pemohon sambungan air minum harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:
  - a. pemohon sambungan air minum Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor 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, maka 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 Tirta Pakuan Kota Bogor.
- (4) Permohonan sambungan air minum dapat diterima atau ditolak oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor 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 dilaksanakan pemasangan sambungan air minum paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah permohonan sambungan air minum diterima.
- (6) Permohonan sambungan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat diproses apabila memenuhi ketentuan sebagai berikut:
  - a. telah terdapat jaringan pipa Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor di wilayah pemohon;
  - b. jarak rumah pemohon dengan jaringan pipa Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor paling jauh 6 (enam) meter;
  - c. membayar biaya jasa sambungan air minum sesuai golongan pelanggan berdasarkan kriteria yang ditetapkan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor;

- 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 Tirta Pakuan Kota Bogor;
  - f. menyelesaikan izin atau rekomendasi (apabila diperlukan) dengan pemilik persil dan/atau bangunan sehubungan dengan pekerjaan pemasangan sambungan air minum Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor; dan/atau
  - g. menandatangani kontrak.
- (7) Permohonan sambungan air minum yang melebihi waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor memberitahukan kepada pelanggan atas keterlambatan tersebut dengan menyampaikan alasan-alasannya secara tertulis atau menggunakan media komunikasi lainnya.
  - (8) Permohonan sambungan air minum yang ditolak Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dapat dikarenakan belum adanya jaringan perpipaan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dan/atau kendala teknis di lapangan yang disampaikan secara tertulis oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah pengajuan permohonan.
  - (9) Terhadap permohonan sambungan air minum yang ditolak sebagaimana dimaksud pada ayat (8), maka biaya jasa sambungan air minum dan segala sesuatunya 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 Tirta Pakuan Kota Bogor.
  - (10) Dalam hal terdapat perubahan golongan pelanggan menjadi lebih tinggi sesuai hasil pemeriksaan di lapangan, maka pelanggan membayar kekurangan biaya jasa sambungan air minum kepada Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor.
  - (11) Bagi pemohon sambungan air minum bukan rumah tangga yang mengajukan pemakaian air minum besar, maka meter air yang digunakan ditentukan berdasarkan hasil pemeriksaan di lapangan dan perhitungan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor.
  - (12) Dalam hal timbul sengketa mengenai hak milik tanah dan/atau bangunan yang mengakibatkan pipa dinas dan/atau pipa persil dibongkar, maka hal tersebut di luar tanggung jawab Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dan pelanggan tidak dapat menuntut ganti rugi.

## **Paragraf 2**

### **Sambungan Air Minum di Wilayah yang Belum Terdapat Jaringan**

#### **Pasal 6**

- (1) Untuk pemasangan sambungan air minum di wilayah yang belum terdapat jaringan pada golongan pelanggan Sosial, Rumah Tangga, Niaga, Industri, dan Instansi Pemerintah, yang belum terdapat jaringan air minum atau perpipaan, seluruh biaya pemasangan sarana air minum dapat dibebankan kepada calon pelanggan berdasarkan Rencana Anggaran Biaya yang dibuat oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor.

- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemasangan sambungan air minum di wilayah yang belum terdapat jaringan perpipaan air minum atau jaringan perpipaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Wali Kota.

### **Paragraf 3 Kepemilikan**

#### **Pasal 7**

- (1) Jaringan air minum Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor yang dibiayai oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor termasuk meter air merupakan milik Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam hal pengembangan dan pemeliharaan.
- (2) Jaringan air minum Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor yang dibiayai oleh pelanggan termasuk meter air menjadi milik Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam hal pengembangan dan pemeliharaan.
- (3) Pipa persil dan meter air merupakan sepenuhnya menjadi tanggung jawab pelanggan dalam hal pemeliharaan dan penggantianannya akibat kebocoran atau kerusakan lainnya.

### **Paragraf 4 Tanggung Jawab**

#### **Pasal 8**

- (1) Tanggung jawab keamanan dan kebersihan meter air menjadi tanggung jawab pelanggan.
- (2) Kebocoran yang dimulai dari meter air sampai dengan pipa persil setelah sekitar meter air menjadi tanggung jawab pelanggan.
- (3) Pemeliharaan dan kehilangan air sebelum meter air menjadi tanggung jawab Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor.

### **Bagian Kedua Pemasangan Kembali Sambungan Air Minum**

#### **Pasal 9**

- (1) Pemasangan kembali saluran air minum dilakukan bagi pelanggan yang telah diputus sambungan air minumnya akibat tunggakan, pelanggaran, pemutusan, dan pemutusan atas permintaan pelanggan.
- (2) Pemasangan kembali saluran air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah pelanggan melaksanakan pembayaran tunggakan dan biaya pemasangan kembali.
- (3) Dalam hal terjadi perubahan kepemilikan rumah atau bangunan akibat jual beli, maka pemilik baru bertanggungjawab terhadap beban biaya pemakaian air minum dan/atau biaya lainnya yang ada.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemasangan kembali sambungan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Wali Kota.

### **Bagian Ketiga Balik Nama**

#### **Pasal 10**

- (1) Dalam hal terjadi perubahan kepemilikan rumah atau bangunan, maka pelanggan wajib melakukan perubahan nama.
- (2) Perubahan nama kepemilikan rumah atau bangunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan biaya balik nama.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai balik nama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Wali Kota.

### **Bagian Keempat 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
- c. penggantian meter air akibat hilang.

#### **Pasal 12**

Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor wajib melakukan penggantian dan/atau pemeliharaan meter air agar meter air berfungsi dengan baik dengan melakukan peneraan dan pemeliharaan lainnya yang memadai.

#### **Pasal 13**

Pelanggan yang mengajukan penggantian meter air atas permintaan sendiri harus melalui proses tera meter dan dikenakan biaya ganti meter air.

#### **Pasal 14**

- (1) Pelanggan yang mengalami kehilangan meter air akibat pencurian harus melaporkan kepada Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam waktu 7x24 (tujuh kali dua puluh empat) jam sejak diketahui hilangnya meter air.
- (2) Pelanggan yang melaporkan ke Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor selama waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mendapatkan penggantian meter air dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. membawa laporan kehilangan dari kepolisian setempat;
  - b. melunasi tunggakan rekening air dan/atau rekening non air; dan
  - c. membayar biaya meter air sesuai harga meter yang berlaku di Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor.

### **Bagian Kelima Pindah Letak Meter Air**

#### **Pasal 15**

- (1) Pemindehan 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 Tirta Pakuan Kota Bogor atau pelanggan yang dikenakan biaya pindah letak meter air dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. jarak pindah letak meter paling jauh 4 (empat) meter;
  - b. apabila jarak pindah letak meter lebih dari 4 (empat) meter, maka pelanggan dikenakan biaya tambahan sesuai diameter pipa yang dipasang sesuai harga yang berlaku di Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor; dan
  - c. biaya pindah letak meter dikenakan untuk pindah letak meter air pada lokasi yang sama yang tercantum dalam rekening pelanggan bersangkutan.
- (3) Apabila pindah letak meter di lokasi yang berbeda dari yang tercantum di rekening pelanggan, maka pelanggan dikenakan biaya pemasangan baru saluran air minum.

### **Bagian Keenam Tera Meter Air**

#### **Pasal 16**

- (1) Tera meter air merupakan pengujian terhadap keakuratan meter air.
- (2) Pelanggan dapat mengajukan kepada Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor untuk melakukan tera meter air dan dilaksanakan di bengkel meter Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor yang dapat disaksikan oleh pelanggan atau diwakilkan oleh petugas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor yang sebelumnya sudah melalui cek kebocoran pipa persil.
- (3) Apabila menurut hasil tera terbukti meter air dinyatakan tidak atau kurang baik atau terdapat penyimpangan dari semestinya, maka 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 Ketujuh Pengujian Kualitas Air**

#### **Pasal 17**

- (1) Pelanggan atau non pelanggan dapat mengajukan kepada Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor untuk melakukan pengujian terhadap kualitas air minum yang diproduksi Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dan/atau air minum dari sumber lain yang dikonsumsi pelanggan atau non pelanggan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengujian kualitas air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Wali Kota.

**Bagian Kedelapan**  
**Pemutusan Sambungan Air Minum**  
**atas Permintaan Sendiri**

**Pasal 18**

- (1) Pelanggan dapat mengajukan pemutusan sambungan air minum kepada Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor 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 dan dapat diperpanjang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Apabila pelanggan bermaksud mengajukan pemasangan kembali sambungan air minum setelah pemutusan sementara atas permintaan pelanggan, maka dikenakan biaya bukaan kembali.
- (4) Apabila pelanggan tidak memperpanjang masa pemutusan sambungan air minum sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor akan melakukan pemutusan tetap sambungan air minum yaitu pemutusan dari pipa retikulasi atau distribusi.
- (5) Pelanggan dapat mengajukan permohonan tertulis untuk pemutusan tetap atau berhenti menjadi pelanggan dengan melunasi segala sesuatu yang menjadi kewajiban pelanggan.
- (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 Kesembilan**  
**Penyediaan Air Minum Melalui Mobil Tangki**

**Pasal 19**

- (1) Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor menyediakan pelayanan air minum melalui mobil tangki kepada pelanggan dan masyarakat yang memerlukan ketersediaan air minum.
- (2) Penyediaan air minum melalui mobil tangki yang dikarenakan adanya gangguan pelayanan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor, maka pelanggan dibebaskan dari harga jual air minum melalui mobil tangki.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan air minum melalui mobil tangki diatur dalam Peraturan Wali Kota.

**Bagian Kesepuluh**  
**Hidran**

**Pasal 20**

Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor melakukan pemasangan hidran kebakaran di tempat-tempat tertentu ditetapkan berdasarkan kebutuhan dan survei yang telah dilakukan.

**Bagian Kesebelas**  
**Terminal Air**

**Pasal 21**

Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor menyediakan terminal air bagi masyarakat Daerah Kota yang belum mendapat pelayanan air minum secara langsung dengan sistem perpipaan bagi masyarakat yang kurang mampu.

**Bagian Keduabelas**  
**Kran Air Siap Minum**

**Pasal 22**

Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor memberikan pelayanan Kran Air Siap Minum guna melayani kebutuhan masyarakat Kota Bogor sesuai dengan persyaratan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor

**Bagian Ketigabelas**  
**Pelayanan Air Minum Untuk Keadaan Darurat**

**Pasal 23**

- (1) Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor menyediakan pelayanan air minum kepada pelanggan dan/atau masyarakat dalam keadaan darurat dan/atau kegiatan sosial.
- (2) Pelayanan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan dalam bentuk sebagai berikut:
  - a. terminal air; atau
  - b. kran kelompok; atau
  - c. mobil tangka.
- (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 Tirta Pakuan Kota Bogor.

**Bagian Keempatbelas**  
**Sarana Pembayaran Rekening Air Minum**

**Pasal 24**

- (1) Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor menyediakan sarana pembayaran rekening air minum yang memberikan kemudahan bagi pelanggan.
- (2) Dalam rangka memberikan kemudahan bagi pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor memfasilitasi pembayaran melalui perbankan dan fitur layanan elektronik.
- (3) Fasilitas pembayaran rekening air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Wali Kota.

## **Bagian Kelimabelas Pembacaan Meter**

### **Pasal 25**

- (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 Tirta Pakuan Kota Bogor setiap bulan; atau
  - b. pembacaan meter air sendiri oleh pelanggan dengan menyampaikan angka meter air kepada Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor yang dibatasi waktu paling lama 6 (enam) bulan.
- (3) Kesalahan pembacaan meter air oleh pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b menjadi tanggung jawab pelanggan.
- (4) Bagi pelanggan yang melakukan pembacaan meter air sendiri yang melebihi waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, maka Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor harus mendapatkan angka meter air sebenarnya.

### **Pasal 26**

- (1) Hal-hal yang menyebabkan meter air tidak dapat dibaca antara lain:
  - a. rumah pelanggan terkunci pada waktu pembacaan meter air;
  - b. meter air buram;
  - c. meter air tertimbun;
  - d. kondisi bencana alam dan non alam; dan
  - e. 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 Tirta Pakuan Kota Bogor.
- (3) Meter air yang tidak terbaca karena buram sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor 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 Tirta Pakuan Kota Bogor dapat melakukan penggantian meter air tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada pelanggan dan tidak dikenakan biaya penggantian meter air.
- (5) Meter air yang tidak terbaca karena tertimbun sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, maka Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor akan menginformasikan melalui pesan singkat atau aplikasi yang disediakan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor kepada pelanggan untuk memindahkan timbunan pada meter air.

- (6) Meter air yang tidak terbaca karena kondisi bencana alam dan non alam sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d yaitu disebabkan adanya wabah/pandemi sehingga petugas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor tidak memungkinkan melakukan pembacaan meter air.

## **Bagian Keenambelas Rekening Pelanggan**

### **Paragraf 1 Rekening Air Minum**

#### **Pasal 27**

- (1) Rekening air minum terdiri atas:
  - a. jumlah pemakaian air per meter kubik (m<sup>3</sup>) dalam 1 (satu) bulan penuh;
  - b. tarif air minum yg berlaku;
  - c. jenis pelanggan/golongan pelanggan;
  - d. *abodemen*; dan
  - e. tagihan lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perhitungan rekening air adalah jumlah pemakaian air masing-masing blok pemakaian dikalikan dengan tarif air blok pemakaian dari masing-masing jenis/golongan pelanggan ditambah dengan biaya *abonemen*.
- (3) Apabila dalam tagihan rekening air minum terdapat kekurangan dan kelebihan pada rekening air, maka akan dilakukan koreksi, restitusi, dan kompensasi.
- (4) Rekening air minum sebagaimana pada ayat (1) diatur dalam peraturan Wali Kota.

### **Paragraf 2 Biaya Beban Tetap**

#### **Pasal 28**

- (1) Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor mengenakan beban tetap bulanan kepada setiap sambungan pelanggan apabila pemakaian air kurang dari volume pemakaian air minimum.
- (2) Volume pemakaian air minimum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Direksi Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor.
- (3) Besaran beban tetap dihitung dari volume pemakaian air minimum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikali tarif yang berlaku untuk pelanggan bersangkutan.

### **Paragraf 3 Pembayaran Rekening Air Minum**

#### **Pasal 29**

- (1) Pembayaran rekening air minum dilakukan pada tempat-tempat yang ditentukan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor.

- (2) Pembayaran rekening air minum dimulai tanggal 1 (satu) sampai dengan tanggal 20 (dua puluh) setiap bulan.
- (3) Keterlambatan pembayaran rekening air minum dikenakan denda.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai besaran denda diatur dalam Peraturan Wali Kota.

**Paragraf 4**  
**Keberatan atas Rekening Air Minum**

**Pasal 30**

- (1) Pelanggan dapat mengajukan keberatan terhadap rekening air minum yang telah dibayar akibat kesalahan Petugas melakukan pembacaan meter air.
- (2) Permohonan keberatan akibat kesalahan pembacaan meter air oleh petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diajukan tertulis oleh pelanggan dengan menandatangani surat pernyataan dan melampirkan bukti rekening asli.
- (3) Setelah permohonan keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), apabila petugas kembali melakukan kesalahan dalam pembacaan meter airnya, maka jumlah rekening air minum menjadi tanggung jawab Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor.
- (4) Keberatan pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang dapat ditanggapi oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor, hanya terhadap pembayaran rekening yang telah dibayarkan paling lama 6 (enam) bulan berturut-turut sejak pengajuan keberatan.
- (5) Setelah lebih dari waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pelanggan yang tidak mengajukan permohonan keberatan maka pelanggan dianggap menerima besaran rekening air minumnya.

**Bagian Ketujuhbelas**  
**Biaya Pelayanan**

**Pasal 31**

Pedoman penghitungan biaya pelayanan 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 dalam peraturan Wali Kota.

**BAB VI**  
**TARIF AIR MINUM**

**Pasal 32**

- (1) Setiap orang atau badan yang menggunakan jasa pelayanan air minum dikenakan tarif air minum.
- (2) Tarif ditetapkan oleh Wali Kota berdasarkan usulan Direksi.
- (3) Perhitungan dan penetapan tarif air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada prinsip-prinsip:
  - a. keterjangkauan dan keadilan;
  - b. mutu pelayanan;
  - c. pemulihan biaya (*full cost recovery*);
  - d. efisiensi pemakaian air;

- e. perlindungan air baku; dan
- f. transparansi dan akuntabilitas.

### **Pasal 33**

- (1) Rancangan tarif diusulkan oleh Direksi kepada Dewan Pengawas paling lambat minggu pertama di bulan Juli.
- (2) Rancangan tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempertimbangkan mutu pelayanan, pemulihan biaya, dan target peningkatan cakupan pelayanan, 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 besaran subsidi yang diberikan kepada kelompok pelanggan yang kurang mampu; dan
  - f. kajian dampak kenaikan beban per bulan kepada kelompok-kelompok pelanggan.
- (3) Dewan Pengawas melakukan evaluasi rancangan tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lambat bulan Agustus.
- (4) Rancangan tarif hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikonsultasikan dengan wakil atau forum pelanggan melalui berbagai media komunikasi untuk mendapatkan umpan balik.
- (5) Hasil Konsultasi pada ayat (4) dibahas bersama dengan Dewan Pengawas dan selanjutnya rancangan tarif diajukan secara tertulis kepada Wali Kota melalui Dewan Pengawas paling lambat bulan Oktober.
- (6) Rancangan tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (4) disampaikan kepada Wali Kota untuk ditetapkan dengan berpedoman pada Tarif Batas Atas dan Tarif Batas Bawah yang ditetapkan oleh Gubernur, paling lambat bulan November.
- (7) Dalam hal Wali Kota memutuskan tarif lebih kecil dari usulan tarif yang diajukan Direksi sebagaimana dimaksud pada ayat (6), yang mengakibatkan tarif rata-rata tidak tercapainya pemulihan biaya secara penuh (*full cost recovery*), Pemerintah Daerah Kota wajib menyediakan kebijakan subsidi untuk menutup kekurangannya melalui APBD.
- (8) Direksi melakukan sosialisasi keputusan besarnya tarif kepada masyarakat pelanggan melalui media massa atau media *online* secara efektif.

## **BAB VII HAK DAN KEWAJIBAN**

### **Bagian Kesatu Hak Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor**

#### **Pasal 34**

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor 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. mengenakan pemakaian rata-rata atas pemakaian air minum apabila meter air pelanggan tidak dapat terbaca oleh petugas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor akibat rumah terkunci, meter air buram, meter air tertimbun, dan hal lain yang menyulitkan petugas melakukan pembacaan meter air;
- 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 Tirta Pakuan Kota Bogor;
- 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 Tirta Pakuan Kota Bogor;
- 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;
- p. memperoleh kuantitas air baku secara berkesinambungan sesuai dengan izin yang telah didapat; dan
- q. petugas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor berhak masuk ke rumah atau bangunan pelanggan untuk mengambil atau mencabut meter air dengan didampingi oleh pemilik/pelanggan dan/atau pengurus Rukun Tetangga/Rukun Warga setempat.

**Bagian Kedua**  
**Kewajiban Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor**

**Pasal 35**

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- a. wajib 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 5 (lima) meter kolom air kecuali dalam keadaan memaksa (*force majeure*);
- e. melakukan tera meter air;
- f. 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 yang berlaku;
- g. melaksanakan penggantian meter air akibat rusak, buram, dan lain- lain;
- h. melakukan pemeriksaan kualitas air minum;
- i. 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;
- j. memperlakukan atau melayani pelanggan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- k. melayani dan menindaklanjuti keluhan dan pengaduan pelanggan tentang pelayanan air minum baik secara lisan maupun tertulis;
- l. mengembalikan kelebihan pembayaran (reduksi) dan/atau restitusi akibat kesalahan pembacaan meter air oleh petugas;
- m. memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menguji kualitas air minum, kuantitas, atau keakuratan meter air;
- n. menyediakan *call center* yang aktif selama 24 (dua puluh empat) jam dan media lainnya; dan
- o. mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara musyawarah, arbitrase, dan upaya terakhir secara hukum apabila terjadi perselisihan.

**Bagian Ketiga**  
**Hak Pelanggan**

**Pasal 36**

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; dan
  - 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.
- j. mengajukan permohonan pemutusan sementara atas permintaan sendiri;
- k. mendapatkan penggantian meter air apabila berdasarkan hasil tera meter menunjukkan kondisi rusak tanpa dikenakan biaya penggantian meter air.
- l. menerima koreksi akibat kesalahan pembacaan meter air oleh petugas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor;
- m. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- n. mendapatkan penyuluhan konsumen;
- o. dilayani secara cepat, benar, dan jujur, serta tidak diskriminatif; dan
- p. menerima pemberitahuan.

**Bagian Keempat**  
**Kewajiban Pelanggan**

**Pasal 37**

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 Tirta Pakuan Kota Bogor;
- b. membayar tarif air minum dan biaya pelayanan air minum;
- c. melaporkan apabila mengetahui adanya kerusakan pipa dinas atau sarana milik Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor 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 balik nama atas perubahan kepemilikan rumah atau bangunan;
- f. memberi kemudahan kepada petugas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor 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 Tirta Pakuan Kota Bogor yang tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah 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 VIII TANGGUNG JAWAB PRODUK DAN GANTI RUGI**

### **Pasal 38**

Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat pelayanan air minum yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor yang terdiri dari:

- a. mendapatkan potongan sebesar 50% (lima puluh persen) dari pembayaran rekening air pada bulan bersangkutan apabila Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor 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 restitusi apabila rekening air minum pelanggan mengalami kenaikan akibat kesalahan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor;
- 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 Tirta Pakuan Kota Bogor 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 Tirta Pakuan Kota Bogor sesuai kerugian yang dialami pelanggan.

### **Pasal 39**

- (1) Dalam hal Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor telah memberitahukan tentang terhentinya aliran air minum melalui media massa dan/atau media elektronik di Daerah Kota 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 Tirta Pakuan Kota Bogor;
  - b. akibat perbuatan manusia seperti perang, kerusuhan, huru-hara, revolusi, terorisme, pemogokan, sabotase, dan gangguan industrial; dan
  - c. kebijakan atau Peraturan Pemerintah yang mengakibatkan kegagalan dalam kegiatan operasional Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor;maka ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 huruf a tidak diberlakukan.
- (2) Dalam hal Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor telah merespon langsung sejak laporan kebocoran pelanggan yang dibuktikan dengan laporan hasil pekerjaan dan/atau pernyataan dari pelanggan, maka ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 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 IX LARANGAN**

### **Pasal 40**

- (1) Setiap orang atau badan sebagai pelanggan 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 Tirta Pakuan Kota Bogor 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 terminal air 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 Tirta Pakuan Kota Bogor;
  - f. menjual air minum dari terminal air dengan menggunakan mobil tangki tanpa seizin Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor;
  - g. memindahkan lokasi meter air tanpa seizin Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor;
  - h. merusak jaringan pipa, melepas, dan menghilangkan segel, membalik arah meter air atau merusak meter air dan instrumennya;

- i. menghilangkan meter air dengan sengaja;
  - j. menyambung kembali saluran air minum tanpa seizin Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor setelah dilakukan pemutusan sambungan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor;
  - k. menyadap air minum langsung dari pipa distribusi atau pipa dinas tanpa melalui meter air dan/atau mengambil air minum sebelum meter air;
  - l. mengubah ukuran dan letak pipa dinas yang dipasang; dan
  - m. menggunakan pompa hisap langsung dari pipa dan/atau cara lain yang menyimpang dari ketentuan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor.
- (2) Setiap orang atau badan dilarang:
- a. memindahkan hidran kebakaran tanpa seizin Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor;
  - b. melakukan kegiatan yang mengakibatkan kerusakan sumber daya air dan sarana atau prasarana Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor, mengganggu upaya pengolahan dan pendistribusian air, atau mengakibatkan pencemaran air secara sengaja maupun sebagai akibat kelalaian;
  - c. melakukan kegiatan di sekitar sumber air yang mengakibatkan kerugian terhadap Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dan yang merusak fungsi sumber air secara sengaja maupun sebagai akibat kelalaian; dan
  - d. menggunakan logo, atribut, atau mengatasnamakan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor di luar kepentingan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor.

## **BAB X SANKSI PELANGGARAN**

### **Pasal 41**

- (1) Setiap pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) dikenakan sanksi berupa:
  - a. pemutusan sambungan air minum sementara (persil);
  - b. pemutusan sambungan air tetap (retikulasi);
  - c. denda.
- (2) Pelanggan yang tidak memenuhi kewajiban 2 (dua) bulan berturut-turut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 huruf b dikenakan sanksi pemutusan sambungan air minum sementara.
- (3) Pelanggan yang tidak memenuhi kewajiban selama 3 (tiga) bulan setelah dikenakan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenakan sanksi pemutusan sambungan air tetap.
- (4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dicabut atau dilakukan pemasangan kembali setelah pelanggan melunasi tunggakan rekening air dan/atau non air, denda, dan biaya bukaan kembali paling lama 3 (tiga) bulan sejak diputus sementara.

- (5) Apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak diputus tetap sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dikenakan denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c.
- (6) Ketentuan lebih lanjut penerapan denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c diatur dalam Peraturan Direksi.

#### **Pasal 42**

Setiap pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (2) dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **BAB XI PERAN SERTA MASYARAKAT**

#### **Pasal 43**

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

### **BAB XII PENGAWASAN**

#### **Pasal 44**

Pengawasan terhadap pelayanan air minum dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kota bersama-sama dengan pelanggan dan masyarakat umum.

### **BAB XIII KETENTUAN PERALIHAN**

#### **Pasal 45**

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua ketentuan peraturan perundang-undangan yang merupakan peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor (Lembaran Daerah Kota Bogor Nomor 2), dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini atau diatur secara khusus dalam Peraturan Daerah ini.

**BAB XIV**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 46**

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor (Lembaran Daerah Kota Bogor Nomor 2), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**Pasal 47**

Peraturan pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lama 2 (dua) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

**Pasal 48**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kota Bogor.

Ditetapkan di Bogor  
pada tanggal 12 Juli 2021

**WALI KOTA BOGOR,**  
**Ttd.**  
**BIMA ARYA**

Diundangkan di Bogor  
pada tanggal 12 Juli 2021

**SEKRETARIS DAERAH KOTA BOGOR**  
**Ttd.**  
**SYARIFAH SOFIAH DWIKORAWATI**

**LEMBARAN DAERAH KOTA BOGOR**  
**TAHUN 2021 NOMOR 5**

**Salinan sesuai dengan aslinya**  
**KEPALA BAGIAN HUKUM**  
**DAN HAK ASASI MANUSIA,**

  
**ALMA WIRANTA, S.H, M.Si. (Han)**  
**NIP. 19800507 200312 1 003**

**NOREG PERATURAN DAERAH KOTA BOGOR, PROVINSI JAWA BARAT:**  
**(5/96/2021).**

**PENJELASAN**  
**ATAS**  
**PERATURAN DAERAH KOTA BOGOR**  
**NOMOR 5 TAHUN 2021**  
**TENTANG**  
**PELAYANAN AIR MINUM**  
**PERUSAHAAN UMUM DAERAH TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR**

**I. UMUM**

Bahwa dengan telah diterbitkannya Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 21 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Tirta Pakuan Kota Bogor, sesuai dengan ketentuan Pasal 95 segala ketentuan peraturan nomenklatur dalam waktu paling lambat 2 (dua) tahun harus menyesuaikan dengan bentuk badan hukum yaitu Perusahaan Umum Daerah. Oleh karena kebutuhan penyesuaian badan hukum tersebut maka Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor, serta untuk mendukung target *Sustainable Development Goals (SDGs)* Tahun 2024 melalui program universal akses aman air minum 100% (seratus persen) sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2020-2024, maka Peraturan Daerah tersebut perlu diubah dan disesuaikan kembali.

Pelayanan air minum harus dapat dipastikan berorientasi kepada pelanggan ketika masukan dan peran serta dari masyarakat khususnya pelanggan telah terakomodasi ke dalam proses pelayanan, diantaranya adalah meningkatkan kualitas pelayanan air minum dan memenuhi kebutuhan air minum masyarakat secara berkesinambungan sesuai standar kesehatan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum dengan mengutamakan pemerataan pelayanan, mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat, membantu, dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah, serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Untuk selanjutnya pelaksanaan pengelolaan perairminuman mengacu pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air dan Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Pengembangan Air Minum.

**II. PASAL DEMI PASAL**

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Ayat (1)

Asas Kepentingan Umum adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Asas Kepastian Hukum adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan

Asas Kesamaan Hak adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban adalah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Asas Profesionalisme adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Asas Partisipatif adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Asas Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif adalah setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Asas Keterbukaan adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Asas Akuntabilitas adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Asas Ketepatan Waktu adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

#### Ayat (2)

Tujuan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor untuk memberikan pelayanan dalam bidang perairminuman kepada masyarakat secara “berkesinambungan” adalah memberikan pelayanan air minum baik kepada pelanggan, non pelanggan, atau pihak lain secara terus-menerus dan proporsional yang memenuhi syarat kualitas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia dengan mempertimbangan “keterjangkauan” dalam arti disesuaikan dengan kondisi masyarakat yang ditinjau dari aspek sosial dan ekonomi dalam hal pemenuhan kebutuhan air minum.

#### Ayat (3)

Cukup jelas.

### Pasal 3

#### Ayat (1)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2055 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah sebagai penyelenggara sistem penyediaan air minum memiliki wewenang untuk melakukan pengelolaan air baku menjadi air minum dan Pemerintah Daerah Kota yang berwenang dalam penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum bertanggung jawab untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan air baku untuk kebutuhan pengembangan sistem penyediaan air minum sesuai dengan kewenangannya.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor berkewajiban memelihara sarana dan prasarana pengelolaan air minum.

Huruf c

Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor memberikan laporan kinerja kepada publik melalui media massa secara berkala.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Ayat (3)

Kerja sama dengan pihak ketiga 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.

Pasal 4

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Hidran kebakaran disediakan di tempat-tempat yang memudahkan bagi Perangkat Daerah yang membidangi pemadam kebakaran untuk mengambil air saat terjadi peristiwa kebakaran.

Huruf k

Terminal Air merupakan bentuk pelayanan kepada masyarakat yang belum mendapat pelayanan sambungan air minum secara langsung dengan sistem perpipaan dan bagi masyarakat yang kurang mampu dengan menggunakan tarif sosial khusus kecuali untuk terminal air yang diperjualbelikan oleh pengelola kepada para pedagang kaki lima, maka akan dikenakan tarif niaga kecil. Permohonan pemasangan terminal air untuk masyarakat yang kurang mampu dilakukan oleh perwakilan dari kelompok/kepala keluarga dengan mengajukan secara tertulis kepada Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor. Pengelola terminal air dilarang untuk memperjualbelikan air sebagai bahan baku air minum dalam kemasan atau air minum isi ulang.

Huruf l

Cukup jelas.

Huruf m

Cukup jelas.

Huruf n

Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dapat bekerja sama dengan pihak ketiga untuk menyediakan loket pembayaran di lokasi-lokasi yang mudah dijangkau oleh pelanggan dalam melakukan pembayaran rekening air Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dan tagihan lainnya secara *on line*.

Huruf o

Cukup jelas

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Ayat (10)

Cukup jelas.

Ayat (11)

Yang dimaksud dengan “pemakaian air minum besar” adalah pemakaian air minum yang menggunakan meter air lebih dari ½ inch (satu per dua inch).

Ayat (12)

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Tagihan lainnya antara lain retribusi kebersihan, biaya bank.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Yang dimaksud dengan pemakaian rata-rata atas air minum adalah pemakaian air rata-rata selama 6 (enam) bulan terakhir.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Perubahan secara teknis administrasi maupun peraturan yang berlaku tanpa dibebani biaya kepada pelanggan.

Huruf j

Cukup jelas.

Huruf k

Cukup jelas.

Huruf l

Cukup jelas.

Huruf m

Cukup jelas.

Huruf n

Cukup jelas.

Huruf o

Cukup jelas.

Huruf p

Cukup jelas.

Huruf q

Cukup jelas

#### Pasal 35

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang termasuk dalam keadaan memaksa (*force majeure*) adalah bencana alam, akibat perbuatan manusia seperti perang, kerusuhan, revolusi, terorisme, pemogokan, sabotase, gangguan industrial lainnya, kegagalan dalam pengadaan tenaga listrik dan sambungan komunikasi, dan sebab-sebab lainnya seperti Peraturan Pemerintah yang mengakibatkan kegagalan dalam kegiatan operasional Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Cukup jelas.

Huruf k

Cukup jelas.

Huruf l

Cukup jelas.

Huruf m

Cukup jelas.

Huruf n

Cukup jelas.

Huruf o

Cukup jelas.

#### Pasal 36

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Angka 1

Cukup jelas.

Angka 2

Cukup jelas.

Angka 3

Yang dimaksud dengan akurasi meter air adalah ketepatan atau ketelitian meter air dalam perhitungan volume pemakaian air.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Pelanggan dapat mengajukan permohonan pemutusan saluran air untuk sementara waktu paling lama 6 (enam) bulan dengan mengajukan permohonan secara tertulis kepada Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor setelah melunasi tagihan yang menjadi kewajibannya. Dalam jangka waktu 6 (enam) bulan tersebut, pelanggan tetap ingin diputus sementara, maka harus mengajukan perpanjangan masa pemutusan sementara kepada Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor paling lambat 1 (satu) minggu sebelum masa pemutusan sementara berakhir. Setelah masa 6 (enam) bulan berakhir, apabila tidak mengajukan permohonan perpanjangan, maka pelanggan dikenakan biaya bukaan kembali yang diatur oleh Keputusan Direksi Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor.

Huruf k  
Cukup jelas.

Huruf l  
Cukup jelas.

Huruf m  
Cukup jelas.

Huruf n  
Cukup jelas.

Huruf o  
Cukup jelas.

Huruf p  
Cukup jelas.

#### Pasal 37

Huruf a  
Cukup jelas.

Huruf b  
Cukup jelas.

Huruf c  
Cukup jelas.

Huruf d  
Cukup jelas.

Huruf e  
Pelanggan berkewajiban untuk mengganti nama kepemilikan pada rekening air sesuai dengan status kepemilikan rumah.

Huruf f  
Pelanggan berkewajiban untuk tidak menghalangi atau mempersulit petugas saat melaksanakan pembacaan meter, pemeriksaan pipa persil, dan terhadap sarana dan prasarana milik Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor yang terletak di lingkungan rumah pelanggan.

Huruf g  
Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor menjamin ketersediaan air kepada pelanggan, tetapi apabila pelanggan membutuhkan bak penampungan (menara air atau penampungan air di bawah permukaan tanah/*ground reservoir*), maka pelanggan dapat membangun bak penampungan tersebut dengan segala biaya, pelaksanaan, dan pemeliharaan menjadi tanggung jawab pelanggan. Apabila terjadi pemakaian besar akibat kebocoran pipa persil, penurunan kualitas air, dan/atau terjadinya kerusakan/tidak berfungsinya bak penampungan serta kelengkapannya merupakan tanggung jawab pelanggan.

#### Huruf h

Perorangan atau badan yang identitasnya tercantum dalam rekening air minum dan atau pelanggan sebagai pemilik persil bertanggung jawab penuh atas beban biaya dan sanksi sebagai akibat pelanggaran terhadap ketentuan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor, baik yang dilakukan sendiri secara sengaja maupun akibat kelalaian pelanggan dan/atau sebagai akibat perbuatan orang lain.

#### Huruf i

Cukup jelas.

#### Huruf j

Cukup jelas.

#### Huruf k

Cukup jelas.

### Pasal 38

#### Huruf a

Apabila Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor tidak dapat melayani kebutuhan air minum kepada pelanggan selama 3 (tiga) hari dalam 24 (dua puluh empat) jam tanpa pemberitahuan terhitung sejak pelanggan melaporkan berhentinya aliran air minum, maka pelanggan mendapatkan potongan sebesar 50% (lima puluh persen) dari pembayaran rekening air minum pada bulan terjadinya gangguan pelayanan air minum dan/atau pelanggan diberikan ganti rugi yang layak akibat kelalaian pelayanan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor, kecuali sebagai akibat bencana alam, keadaan mendesak (*force majeure*) dan/atau adanya kerusakan.

#### Huruf b

Cukup jelas.

#### Huruf c

Pelanggan dapat meminta pengujian atas keakurasian meter air. Apabila hasil pengujian menunjukkan kondisi meter rusak, maka pelanggan berhak untuk meminta penggantian atas meter air tanpa dikenai biaya, sedangkan apabila hasil pengujian menunjukkan kondisi meter air masih baik, tetapi pelanggan tetap ingin mengganti meter, maka pelanggan dikenakan biaya penggantian meter.

#### Huruf d

Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor menyediakan kebutuhan air minum kepada pelanggan melalui sarana mobil tangki sesuai dengan kemampuan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor.

#### Huruf e

Cukup jelas.

### Pasal 39

Cukup jelas.

### Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan forum pelanggan adalah tempat berkumpulnya pelanggan dan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam rangka menyelesaikan masalah-masalah terkait dengan pelayanan air minum dan juga merupakan tempat untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan SPAM yang dilaksanakan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA BOGOR NOMOR 120