



SALINAN

WALIKOTA PONTIANAK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN DAERAH KOTA PONTIANAK
NOMOR 5 TAHUN 2021

TENTANG

PELAYANAN AIR MINUM
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KHATULISTIWA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PONTIANAK,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan penyediaan dan pendistribusian air minum kepada masyarakat diperlukan pengelolaan manajemen yang sehat dan profesional untuk menjadi perusahaan yang mandiri;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);

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 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3215);
5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara 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);
7. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
8. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
9. 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);
10. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);

11. 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 beberapa kali 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);
12. 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);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1998 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
14. 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);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
16. 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);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);

18. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2020 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 177);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PONTIANAK

dan

WALIKOTA PONTIANAK

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN AIR MINUM PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KHATULISTIWA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Pontianak.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota Pontianak.
3. Walikota adalah Walikota Pontianak.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak yang selanjutnya disebut DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
5. Kepala Daerah Yang Mewakili Pemerintah Daerah Dalam Kepemilikan Kekayaan Daerah Yang Dipisahkan Pada Perusahaan Umum Daerah yang selanjutnya disebut KPM adalah organ perusahaan umum Daerah yang memegang kekuasaan tertinggi dalam perusahaan umum Daerah dan memegang segala kewenangan yang tidak diserahkan kepada Direksi atau Dewan Pengawas.
6. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa yang selanjutnya disingkat Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan air minum.

7. Dewan Pengawas adalah organ Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa yang bertugas melakukan pengawasan memberikan nasihat kepada Direksi dalam menjalankan kegiatan pengurusan perusahaan umum Daerah.
8. Direksi adalah organ Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa yang bertanggung jawab atas pengurusan Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa untuk kepentingan dan tujuan Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa serta mewakili baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Pelayanan adalah kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan/atau masyarakat sehingga keinginan dan kebutuhannya dapat terpenuhi.
10. Penjualan Air adalah pendapatan atas penjualan air bersih.
11. Penjualan Non Air adalah pendapatan yang diperoleh selain atas pendapatan penjualan air bersih.
12. Air Baku Untuk Air Minum yang selanjutnya disebut Air Baku adalah air yang dapat dimanfaatkan oleh Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa 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.
13. 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.
14. Air Permukaan adalah semua air yang terdapat di permukaan tanah.
15. Air Tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan di bawah permukaan tanah.
16. Pipa Transmisi Air Baku adalah pipa pembawa air baku dari bangunan penangkap air (*intake*) ke Instalasi Pengolahan Air (IPA).
17. Pipa Transmisi Air Bersih adalah pipa pembawa air bersih dari sumber mata air atau dari Instalasi Pengolahan Air (IPA) ke reservoir/bak penampungan.
18. Pipa Distribusi adalah pipa pembawa air minum dari reservoir yang disalurkan kepada pelanggan.
19. Pipa Dinas adalah pipa dan perlengkapannya yang menghubungkan pipa distribusi dengan pipa persil sampai dengan meter air.
20. 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.

21. Pipa Persil adalah pipa beserta peralatan dan perlengkapannya yang terletak dalam persil pelanggan sesudah meter air.
22. Meter Air adalah alat untuk mengukur volume pemakaian air oleh pelanggan dalam satuan waktu tertentu dan sudah ditera oleh lembaga yang berwenang.
23. Asesoris Meter Air adalah peralatan mekanis air yang terdapat pada meter air yaitu kipas, kaca, magnet meter, register kapsul, meter, tutup meter dan peralatan lainnya yang terdapat dalam meter air.
24. Segel Meter adalah segel yang dipasang oleh instansi yang berwenang untuk menandakan ketelitian meter sudah memenuhi syarat.
25. Segel dinas adalah segel yang dipasang oleh Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa pada meter air ke pipa dinas dan pipa persil untuk mencegah penyalahgunaan meter air oleh pelanggan dari jaringan perpipaan.
26. Pelanggan adalah perorangan atau sekelompok masyarakat/badan yang menggunakan jasa pelayanan air minum dari Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa.
27. Pelanggan Pasif adalah pelanggan yang tidak menggunakan air Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa/pemakaian air 0m^3 (nol meter kubik).
28. Eks Pelanggan adalah pelanggan yang berhenti menjadi pelanggan.
29. Pihak Lain adalah orang perseorangan atau kelompok masyarakat diluar pelanggan.
30. 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 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.
31. Terminal Air dan Hidran Umum yang selanjutnya disingkat TAHU 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.
32. Tarif Air Minum selanjutnya disebut tarif adalah kebijakan biaya jasa layanan Air Minum yang ditetapkan Kepala Daerah untuk pemakaian setiap meter kubik (m^3) atau satuan volume lainnya yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa yang wajib dibayar oleh pelanggan.

33. Rekening Air Minum adalah kewajiban yang harus dibayar oleh pelanggan setiap bulan sesuai jumlah pemakaian air dikalikan tarif air ditambah beban tetap dan pemeliharaan meter air.
34. Penyidik Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PPNS adalah pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan Pemerintah Daerah yang diberi wewenang khusus oleh undang-undang untuk melakukan penyidikan terhadap pelanggaran Peraturan Daerah.
35. 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.
36. Jaringan Air Minum Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa adalah jaringan/saluran perpipaan milik Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa mulai dari pipa distribusi, pipa retikulasi, dan pipa dinas termasuk meter air yang menghubungkan dengan pipa persil.
37. Persil adalah sebidang tanah yang dimiliki/dikuasai oleh seseorang atau badan yang mempunyai ukuran tertentu sesuai dengan bukti kepemilikan tanah.
38. Tera Meter Air adalah pengujian terhadap keakuratan meter air.
39. 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.
40. Koreksi Tagihan adalah kebijakan pengurangan atas pemakaian air pelanggan berdasarkan volume pemakaian air minum pelanggan.
41. Restitusi adalah kebijakan pengembalian uang yang telah dibayar pelanggan.
42. Kompensasi adalah kebijakan ganti rugi atas penetapan pemakaian air yang lebih besar untuk diperhitungkan terhadap pemakaian bulan berikutnya.
43. Kontrak Pelanggan yang selanjutnya disebut kontrak adalah kesepakatan antara Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa dengan pelanggan yang mengatur tentang segala ketentuan berlangganan sambungan air minum Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa yang tertuang dalam pasal-pasal Formulir Permohonan dan prosedur yang disampaikan oleh petugas Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa kepada pelanggan yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari kontrak.

BAB II
ASAS, MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP
Pasal 2

pelayanan air minum berasaskan:

- a. kepastian hukum;
- b. transparansi;
- c. partisipatif;
- d. akuntabilitas;
- e. kepentingan umum;
- f. profesionalisme;
- g. kesamaan hak;
- h. keseimbangan hak dan kewajiban; dan
- i. efisiensi dan efektifitas.

Pasal 3

Maksud pelayanan air minum adalah sebagai acuan bagi Perusahaan Umum Daerah Air Minum dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan air minum kepada pelanggan dan/atau masyarakat.

Pasal 4

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.

Pasal 5

Ruang lingkup pelayanan air minum dalam Peraturan Daerah ini meliputi:

- a. penyelenggaraan pelayanan air minum;
- b. rekening air minum;
- c. hak dan kewajiban;
- d. larangan, pengujian dan pengawasan; dan
- e. peran serta masyarakat.

BAB III
PENYELENGGARAAN PELAYANAN AIR MINUM

Bagian Kesatu
Kewenangan
Pasal 6

Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan air minum yang dimanfaatkan untuk masyarakat.

Bagian Kedua
Pelayanan Umum dan Pelanggan
Pasal 7

Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa dalam melaksanakan wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 memberikan pelayanan untuk kepentingan umum yang meliputi:

- a. menyediakan terminal air dan hidran umum;
- b. menyediakan air untuk keperluan hidran kebakaran di tempat-tempat tertentu;
- c. dalam keadaan luar biasa, perumda air minum tirta khatulistiwa harus menyediakan air untuk masyarakat Kota Pontianak;
- d. pelayanan air minum melalui mobil tangki;
- e. sambungan air minum;
- f. balik nama;
- g. penggantian meter air, stopkran dan box meter;
- h. pindah posisi meter air;
- i. tera meter;
- j. pengujian kualitas air minum;
- k. pemutusan saluran air minum atas permintaan pelanggan;
- l. sarana pembayaran rekening air minum; dan
- m. pengaduan pelanggan.

Pasal 8

Penyediaan Terminal Air dan Hidran Umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a diberikan kepada masyarakat daerah yang kurang mampu dan yang belum mendapatkan pelayanan sambungan air minum secara langsung dengan sistem perpipaan.

Pasal 9

- (1) Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa menyediakan pelayanan air minum kepada pelanggan dan/atau masyarakat yang membutuhkan dalam hal keadaan darurat dan/atau kegiatan sosial.
- (2) Pelayanan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan dalam bentuk Terminal Air dan Hidran Umum dan/atau mobil tangki.
- (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 Air Minum Tirta Khatulistiwa.

- (5) Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa menyediakan air untuk keperluan hidran kebakaran.

Pasal 10

- (1) Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa menyediakan pelayanan air minum melalui mobil tangki kepada pelanggan dan masyarakat yang memerlukan.
- (2) Harga air minum melalui mobil tangki ditetapkan oleh Direksi.
- (3) Penyediaan air minum melalui mobil tangki yang dikarenakan adanya gangguan pelayanan Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa, maka pelanggan dibebaskan dari biaya.

Pasal 11

- (1) Setiap permohonan pemasangan baru harus diajukan secara tertulis kepada Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa.
- (2) Pemohon sambungan air minum harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:
 - a. pemohon sambungan air minum Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa 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 melampirkan surat kuasa dari pemilik persil dan/atau bangunan.
- (3) Permohonan sambungan air minum dapat diterima atau ditolak oleh Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa dengan mempertimbangkan unsur ketersediaan kuantitas air dan ketersediaan jaringan distribusi.
- (4) Pemasangan sambungan air minum paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah permohonan sambungan air minum diterima, dibayar dan penandatanganan perjanjian berlangganan.
- (5) Permohonan sambungan air minum yang ditolak Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa dikarenakan belum adanya jaringan perpipaan dan/atau kendala teknis di lapangan disampaikan secara tertulis paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah pengajuan permohonan.
- (6) 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 Air Minum Tirta Khatulistiwa.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai biaya pemasangan sambungan baru air minum diatur dengan Peraturan Walikota.

Pasal 12

Biaya pemasangan pipa tersier terhadap permohonan sambungan air minum yang belum atau tidak terdapat jaringan pipa air minum dapat dibebankan kepada pemohon berdasarkan Rencana Anggaran Biaya yang dibuat oleh Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa.

Pasal 13

- (1) Pemasangan kembali sambungan air minum dilakukan bagi pelanggan yang telah diputus sambungan air minumannya akibat tunggakan rekening, pelanggaran dan/atau atas permintaan pelanggan.
- (2) Pemasangan kembali sambungan air minum dilakukan apabila pelanggan telah melunasi pembayaran tunggakan rekening air minum, denda pelanggaran, dan/atau membayar biaya pemasangan kembali sambungan air minum.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai biaya pemasangan kembali sambungan air yang ditutup diatur dengan Peraturan Walikota.

Pasal 14

- (1) Jaringan air minum yang dibiayai oleh Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa merupakan milik Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa dalam hal penggunaan dan pemeliharaan.
- (2) Jaringan air minum yang dibiayai oleh pelanggan menjadi milik Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa dalam hal penggunaan dan pemeliharaan.
- (3) Pipa persil merupakan milik pelanggan dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab pelanggan dalam hal penggunaan dan pemeliharaan serta akibat kebocoran atau kerusakan lainnya.
- (4) Pelanggan bertanggungjawab terhadap meter air yang terpasang.

Pasal 15

- (1) Dalam hal terjadi perubahan kepemilikan bangunan, maka pelanggan harus melakukan balik nama.
- (2) Untuk melakukan balik nama, pelanggan harus melengkapi persyaratan sebagai berikut:
 - a. fotokopi KTP pemilik terakhir;
 - b. fotokopi Akta Jual Beli/Sertifikat/Keterangan resmi dari Pejabat yang berkompeten; dan
 - c. fotokopi rekening air terakhir.

Pasal 16

Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa wajib melakukan penggantian dan/atau pemeliharaan meter air agar meter air berfungsi dengan baik.

Pasal 17

- (1) Penggantian meter air terdiri dari:
 - a. penggantian meter air akibat rusak, buram, macet;
 - b. penggantian meter air atas permintaan pelanggan;
 - c. penggantian meter air akibat hilang; dan
 - d. penggantian meter air secara berkala.
- (3) Penggantian stop kran apabila mengalami kerusakan atau karena hilang.
- (3) Penggantian box meter apabila mengalami kerusakan atau karena hilang.

Pasal 18

- (1) Pelanggan yang mengajukan penggantian meter air sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf b sebelum 4 (empat) tahun sejak terpasang atau akibat kehilangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf c dikenakan biaya ganti meter air.
- (2) Pelanggan yang mengajukan penggantian stop kran akibat rusak atau akibat hilang dikenakan biaya penggantian stop kran.
- (3) Pelanggan yang mengajukan penggantian box meter akibat rusak atau hilang dikenakan biaya penggantian box meter.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai biaya penggantian meter air dan/atau stop kran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) diatur dengan Peraturan Walikota.

Pasal 19

- (1) Pemindahan posisi meter air oleh Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa dilakukan apabila letak meter air di rumah pelanggan berada pada posisi yang menyulitkan petugas untuk melakukan pembacaan atau pemeriksaan.
- (2) Pengajuan pemindahan posisi meter air oleh pelanggan, dikenakan biaya upah kerja dan material.

Pasal 20

- (1) Pelanggan yang mengajukan tera meter kepada Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa sebelum 4 (empat) tahun dikenakan biaya tera meter.

- (2) Apabila hasil tera meter air terdapat penyimpangan dari semestinya, maka pelanggan berhak memperoleh penggantian meter air tanpa dikenakan biaya serta besaran pemakaian airnya akan diperhitungkan berdasarkan hasil tera meter.

Pasal 21

- (1) Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa melakukan pemutusan sambungan kepada pelanggan karena hal-hal sebagai berikut:
- memiliki tunggakan rekening air minum selama 2 (dua) bulan;
 - melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33; dan
 - permintaan pelanggan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pemutusan sambungan diatur dalam Peraturan Direksi.

Pasal 22

- (1) Pelanggan dapat menyampaikan pengaduan tentang pelayanan air minum.
- (2) Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa wajib menindaklanjuti pengaduan baik secara teknis maupun administrasi.
- (3) Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa menyediakan fasilitas/media untuk menerima pengaduan pelanggan.

BAB IV

REKENING AIR MINUM

Bagian Kesatu

Tarif Air Minum

Pasal 23

- (1) Setiap orang atau badan yang menggunakan jasa pelayanan air minum dikenakan tarif air minum.
- (2) Perhitungan dan penetapan tarif air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur oleh Walikota didasarkan pada prinsip-prinsip:
- keterjangkauan dan keadilan;
 - mutu pelayanan;
 - pemulihan biaya (*full cost recovery*);
 - efisiensi pemakaian air;
 - transparansi dan akuntabilitas; dan
 - perlindungan air baku.
- (3) Tarif air minum ditetapkan oleh Walikota berdasarkan usulan Direksi melalui Dewan Pengawas.

- (4) Dalam menetapkan tarif air minum Walikota mempedomani Tarif Batas Atas dan Tarif Batas Bawah yang ditetapkan oleh Gubernur.
- (5) Walikota wajib memberikan subsidi dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah apabila penetapan tarif dibawah pemulihan biaya penuh (*Full Cost Recovery*).

Bagian Kedua
Pembacaan Meter Air
Pasal 24

- (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 Air Minum Tirta Khatulistiwa; dan
 - b. pembacaan meter air oleh pihak lain yang ditunjuk Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa.

Bagian Ketiga
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. biaya pemeliharaan meter air; dan
 - c. beban tetap untuk pemakaian air kurang dari volume pemakaian air minimum yang ditetapkan oleh Walikota berdasarkan usulan Direksi melalui Dewan Pengawas.
- (2) Apabila meter air tidak terbaca atau tidak berjalan baik maka jumlah pemakaian air minum dihitung berdasarkan pemakaian rata-rata 3 (tiga) bulan terakhir.

Bagian Keempat
Pembayaran Rekening Air Minum
Pasal 26

- (1) Pembayaran rekening air minum dilakukan pada tempat-tempat yang disediakan oleh Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa dan/atau berkerjasama dengan pihak lain.

- (2) Pembayaran rekening air minum dimulai tanggal 1 (satu) sampai dengan tanggal 20 (dua puluh) setiap bulan, dan keterlambatan pembayaran rekening air minum dikenakan denda keterlambatan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai besar denda keterlambatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kelima
Keberatan atas Rekening Air Minum
Pasal 27

- (1) Pelanggan dapat mengajukan keberatan terhadap rekening air minum yang telah dibayar untuk dilakukan restitusi akibat kesalahan pembacaan meter air oleh pihak Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa.
- (2) Permohonan restitusi sebagai akibat kesalahan pembacaan meter air sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diajukan tertulis oleh pelanggan dengan menandatangani surat pernyataan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai restitusi rekening air minum diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Keenam
Sarana Pembayaran Rekening Air Minum
Pasal 28

Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa menyediakan sarana pembayaran rekening air minum untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan.

BAB V
HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa
Terhadap Pelanggan

Pasal 29

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa mempunyai hak sebagai berikut:

- a. menagih dan menerima hasil penjualan air dan/atau non air dari pelanggan atau pihak lain;
- b. menetapkan dan mengenakan denda terhadap keterlambatan pembayaran tagihan;
- c. menolak dan/atau menerima permintaan calon pelanggan dengan memperhatikan kapasitas produksi dan alasan-alasan teknis lainnya;

- d. melakukan pemeriksaan atas rangkaian pipa persil di bangunan pelanggan/pihak lain apabila diperlukan;
- e. mengenakan sanksi denda terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan, pelanggan pasif, eks pelanggan, atau pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. memperoleh lahan untuk membangun sarana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. memperoleh air baku sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- h. melakukan pemutusan sambungan air minum sesuai dengan mekanisme yang berlaku apabila pelanggan menunggak pembayaran tagihan air minum selama 1 (satu) bulan atau lebih;
- i. melakukan pemutusan sambungan air minum tanpa pemberitahuan terlebih dahulu apabila pelanggan melakukan pelanggaran teknis sambungan air minum;
- j. membebankan pemakaian rata-rata atas pemakaian air minum apabila meter air pelanggan tidak dapat terbaca oleh petugas Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa akibat rumah terkunci, meter air buram, meter air tertimbun, dan hal lain yang menyulitkan petugas melakukan pembacaan meter air;
- k. membebankan biaya perbaikan dan penggantian pipa dinas dan/atau meter air yang rusak akibat tindakan pelanggan yang disengaja dan/atau kelalaian pelanggan;
- l. melakukan perubahan apabila secara teknis administrasi maupun ketentuan peraturan perundang-undangan mengharuskan perubahan terhadap:
 1. jaringan pipa distribusi;
 2. nomor pelanggan;
 3. golongan pelanggan; dan
 4. layanan jasa Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa lainnya.
- m. melakukan perluasan cakupan sambungan air minum dari jaringan pipa yang terpasang;
- n. mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan pelanggan yang beritikad tidak baik; dan
- o. melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Pasal 30

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- a. mengoperasikan sarana dan prasarana pelayanan air minum secara optimal;
- b. mengatur pendistribusian air minum sesuai kapasitas produksi yang tersedia;

- c. memberikan pelayanan air minum kepada pelanggan dengan memperhatikan kualitas, kuantitas dan kontinuitas;
- d. 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;
- e. melakukan pemeriksaan kualitas air minum di instalasi pengolahan air dan di lokasi pelanggan;
- f. melayani dan menindaklanjuti keluhan dan pengaduan pelanggan tentang pelayanan air minum baik secara lisan maupun tertulis;
- g. meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian;
- h. menyediakan *call center* yang aktif selama 24 (dua puluh empat) jam dan petugas pengaduan;
- i. menyediakan sarana pembayaran rekening air yang memberikan kemudahan bagi pelanggan;
- j. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan pedoman pelayanan;
- k. melaksanakan penggantian meter air secara berkala, rusak, macet dan buram;
- l. melayani pelanggan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- m. melaksanakan koreksi tagihan, restitusi dan/atau kompensasi; dan
- n. melakukan pengujian kualitas air minum dan akurasi meter air atas permintaan pelanggan.

Bagian Kedua
Hak dan Kewajiban Pelanggan
Pasal 31

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, pelanggan mempunyai hak sebagai berikut:

- a. dilayani secara cepat, benar, dan jujur, serta tidak diskriminatif.
- b. mendapatkan kompensasi apabila selama 3 (tiga) hari berturut-turut Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa belum menindak lanjuti laporan kebocoran pipa dinas di rumah pelanggan terhitung sejak laporan kebocoran yang mengakibatkan pelanggan tidak mendapatkan pasokan air;
- c. 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.
- d. memperoleh pelayanan air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas;
- e. mendapatkan hasil pengujian atas kualitas air dan akurasi meter air;
- 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. mengajukan permohonan pemutusan sambungan atas permintaan sendiri;
- h. mendapatkan penggantian meter air secara periodik setiap 4 (empat) tahun sekali; dan
- i. menerima pengembalian uang atau restitusi.

Pasal 32

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, pelanggan mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- a. membayar rekening air minum dan non air;
- b. menaati seluruh ketentuan dan prosedur yang tercantum dalam surat pernyataan dan kontrak yang ditandatangani pelanggan dan peraturan pelayanan Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa;
- c. bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan meter air dan jaringan pipa dinas yang berada di lingkungan bangunan dan persil pelanggan serta membayar biaya perbaikan dan penggantian apabila terjadi kerusakan akibat dari tindakan kesengajaan atau kelalaian pelanggan;
- d. melakukan pendaftaran kembali atas perubahan kepemilikan rumah atau bangunan;
- e. memberi kemudahan kepada petugas Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa dalam melaksanakan tugas kedinasannya di dalam persil pelanggan;
- f. memelihara pipa dinas, segel dinas dan segel meter, meter air serta aksesoris meter termasuk kelengkapannya yang berada di dalam persil pelanggan sejak menjadi pelanggan;
- g. pelanggan sebagai pemilik persil bertanggung jawab penuh atas beban biaya yang ditimbulkan dari pipa persil tersebut; dan
- h. menggunakan produk pelayanan air minum secara bijak.

BAB VI

LARANGAN, PENGUJIAN DAN PENGAWASAN

Bagian Kesatu

Larangan

Pasal 33

Setiap orang atau badan dilarang:

- a. menimbun dan/atau mendirikan bangunan diatas instalasi air minum;
- b. mendistribusikan air minum ke luar persil pelanggan;
- c. menjual air minum kepada pihak lain dengan cara dan dalih apapun kecuali telah diperjanjikan terlebih dahulu dengan pihak Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa;
- d. mendistribusikan air minum dari kran umum untuk terminal air dengan segala jenis pipa dan atau saluran ke rumah ataupun ke pihak lain;
- e. memindahkan lokasi meter air/hidran tanpa seizin Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa;

- f. merusak jaringan pipa, melepas dan menghilangkan segel, membalik arah meter air, merusak meter air dan asesoris atau melakukan perbuatan yang dapat mengakibatkan meter air tidak berfungsi sebagaimana mestinya;
- g. mengambil air minum langsung dari pipa distribusi atau pipa dinas tanpa melalui meter air dan/atau mengambil air minum sebelum meter air;
- h. menyambung kembali saluran air minum tanpa izin Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa, setelah dilakukan pemutusan sambungan oleh Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa;
- i. mengubah ukuran dan letak pipa dinas yang dipasang;
- j. menggunakan pompa hisap langsung dari pipa dan/atau cara lain yang menyimpang dari ketentuan Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa;
- k. melakukan kegiatan yang mengakibatkan kerusakan sumberdaya air dan sarana/prasarana Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa, mengganggu upaya pengolahan dan pendistribusian air atau mengakibatkan pencemaran air secara sengaja maupun sebagai akibat kelalaian;
- l. melakukan kegiatan di sekitar sumber air yang mengakibatkan kerugian terhadap Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa dan yang dapat merusak fungsi sumber air secara sengaja maupun sebagai akibat kelalaian;
- m. menggunakan logo, atribut, atau mengatasnamakan Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa di luar kepentingan Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa; dan
- n. menggabungkan air Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa dengan air dari sumber lainnya dalam satu saluran pipa persil.

Bagian Kedua
Pemeriksaan/ Pengujian Meter Air
Pasal 34

- (1) Pemeriksaan /Pengujian meter air dilaksanakan oleh Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa dan hasilnya diberitahukan kepada pelanggan.
- (2) Apabila menurut hasil pemeriksaan/pengujian terbukti meter air tidak akurat/terjadi penyimpangan, maka dilakukan penggantian meter tanpa dipungut biaya dan penyesuaian terhadap kubikasi pemakaian maksimal 3 (tiga) bulan kebelakang.

Bagian Ketiga
Pengawasan
Pasal 35

Pengawasan terhadap pelayanan air minum dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, pelanggan dan masyarakat.

BAB VII
PERAN SERTA MASYARAKAT
Pasal 36

- (1) Masyarakat dapat berperan serta dalam memberikan informasi mengenai gangguan pelayanan Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa.
- (2) Masyarakat dapat memberikan saran secara lisan atau tertulis dalam rangka peningkatan pelayanan Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa.
- (3) Sebagai salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pelayanan air minum, Masyarakat dapat membentuk kelompok peduli air minum.
- (4) Untuk memenuhi peran masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa wajib menyediakan media yang memadai.

BAB VIII
SANKSI ADMINISTRASI
Pasal 37

- (1) Setiap pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 dikenakan sanksi yang terdiri atas:
 - a. sanksi denda; dan/atau
 - b. sanksi administrasi.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diatur dengan Peraturan Walikota.
- (3) Sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b berupa pemutusan sambungan air minum.

BAB IX
KETENTUAN PENYIDIKAN
Pasal 38

- (1) PPNS diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara pidana.
- (2) Dalam melaksanakan tugas penyidikan, PPNS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang:
 - a. menerima laporan pengaduan dari seseorang tentang adanya tindak pidana;
 - b. melakukan tindakan pertama pada saat itu di tempat kejadian dan melakukan pemeriksaan;
 - c. meminta dan memeriksa tanda pengenal dari tersangka;
 - d. melakukan penyitaan benda atau surat;
 - e. mengambil sidik jari dan memotret tersangka;
 - f. memanggil orang untuk didengar dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi;

- g. mendatangkan orang ahli dalam hubungan dengan pemeriksaan perkara;
- h. mengadakan penghentian penyidikan setelah mendapat petunjuk dari penyidik Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa tidak mendapat cukup bukti atau peristiwa tersebut bukan merupakan tindak pidana dan selanjutnya melalui penyidik memberitahukan hal tersebut kepada penuntut umum, tersangka atau keluarganya; dan/atau
- i. melakukan tindakan lain menurut hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

(3) PPNS dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyidik berada di bawah koordinasi penyidik POLRI sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang tentang Hukum Acara Pidana.

(4) PPNS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan penyampaian hasil penyidikannya kepada Penuntut Umum sesuai dengan ketentuan yang diatur pada Undang-Undang tentang Hukum Acara Pidana.

BAB X
KETENTUAN PIDANA
Pasal 39

(1) Setiap orang dan/atau badan yang melanggar ketentuan Pasal 33 huruf f, huruf g dan huruf h dapat diancam pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau denda paling banyak Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).

(2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 40

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku:

- a. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2009 Nomor 4 seri E Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 81); dan
- b. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 4 Tahun 2009 tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 147), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 41

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 20 September 2021

WALIKOTA PONTIANAK,

ttd

EDI RUSDI KAMTONO

Diundangkan di Pontianak
pada tanggal 20 September 2021

SEKRETARIS DAERAH KOTA PONTIANAK,

ttd

MULYADI

LEMBARAN DAERAH KOTA PONTIANAK TAHUN 2021 NOMOR 5

NOREG PERATURAN DAERAH KOTA PONTIANAK PROVINSI KALIMATAN
BARAT : (5/2021)



Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM

RUSDALITA, SH, MH
Pembina Tk. I

NIP. 19691121 199503 2 001

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA PONTIANAK
NOMOR 5 TAHUN 2021
TENTANG
PELAYANAN AIR MINUM
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KHATULISTIWA

I. UMUM

Sumber daya air merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan manfaat untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia. Kebutuhan masyarakat akan sumber daya air dari waktu ke waktu terus mengalami peningkatan, sehingga diperlukan ada upaya untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan ketersediaan sumber daya air yang dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat secara adil yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa selaku Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang usaha penyediaan air minum memiliki peranan di dalam pelayanan air minum secara berkesinambungan kepada masyarakat sesuai dengan standar kesehatan dengan mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat dan berperan serta sebagai penunjang otonomi daerah serta meningkatkan sumber daya manusia secara maksimal.

Pelayanan air minum harus berorientasi kepada pelanggan, hal ini dimaksudkan agar kepentingan pelanggan akan air minum dapat terpenuhi. Selain itu juga diharapkan adanya peran serta dari masyarakat khususnya pelanggan dalam bidang pelayanan air minum, sehingga kepentingan masyarakat khususnya pelanggan terakomodasi ke dalam proses pelayanan.

Pelayanan air minum Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa dalam pelaksanaan pengelolaannya mengacu pada Sumber Daya Air dan Sistem Pengembangan Air Minum. Hal dimaksudkan agar kebutuhan masyarakat akan air minum dapat terpenuhi sesuai dengan standar kesehatan, dan di sisi lain kelestarian fungsi sumber daya air dapat dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga ketersediaan air minum tetap terjaga dalam memenuhi kebutuhan air minum bagi masyarakat.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

- Angka 1
Cukup jelas.
- Angka 2
Cukup jelas.
- Angka 3
Cukup jelas.
- Angka 4
Cukup jelas.

- Angka 5
Cukup jelas.
- Angka 6
Cukup jelas.
- Angka 7
Cukup jelas.
- Angka 8
Direksi Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa terdiri atas:
a. Direktur Utama;
b. Direktur Administrasi dan Keuangan;
c. Direktur Teknik; dan
d. Direktur Pelayanan.
- Angka 9
Cukup jelas.
- Angka 10
Cukup jelas.
- Angka 11
Cukup jelas.
- Angka 12
Cukup jelas.
- Angka 13
Cukup jelas.
- Angka 14
Air permukaan dapat berasal dari sungai, danau dan bendungan.
- Angka 15
Cukup jelas.
- Angka 16
Cukup jelas.
- Angka 17
Cukup jelas.
- Angka 18
Cukup jelas.
- Angka 19
Cukup jelas.
- Angka 20
Cukup jelas.
- Angka 21
Cukup jelas.
- Angka 22
Cukup jelas.
- Angka 23
Cukup jelas.
- Angka 24
Segel meter terletak pada *body* meter air.
- Angka 25
Segel dinas terletak di pipa dinas, meter air dan pipa persil.
- Angka 26
Cukup jelas.
- Angka 27
Cukup jelas.
- Angka 28
Cukup jelas.
- Angka 29
Cukup jelas.

- Angka 30
Cukup jelas.
- Angka 31
Cukup jelas.
- Angka 32
Cukup jelas.
- Angka 33
Cukup jelas.
- Angka 34
Cukup jelas.
- Angka 35
Cukup jelas.
- Angka 36
Cukup jelas.
- Angka 37
Cukup jelas.
- Angka 38
Cukup jelas.
- Angka 39
Cukup jelas.
- Angka 40
Cukup jelas.
- Angka 41
Cukup jelas.
- Angka 42
Cukup jelas.
- Angka 43
Cukup jelas.

Pasal 2

Yang dimaksud dengan berasaskan kepastian hukum adalah bahwa pelayanan air minum harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan.

Yang dimaksud dengan berasaskan transparansi adalah bahwa pelayanan air minum harus dilakukan secara terbuka.

Yang dimaksud dengan berasaskan partisipatif adalah bahwa pelayanan air minum harus dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat terutama pelanggan.

Yang dimaksud dengan berasaskan akuntabilitas adalah bahwa pelayanan air minum harus dapat dipertanggungjawabkan.

Yang dimaksud dengan berasaskan kepentingan umum adalah bahwa pelayanan air minum harus dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat.

Yang dimaksud dengan berasaskan profesionalisme adalah bahwa pelayanan air minum menghendaki adanya peningkatan kemampuan dan moral pengelola/pelayanan air minum agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan biaya yang terjangkau.

Yang dimaksud dengan berasaskan kesamaan hak adalah bahwa pelayanan air minum harus memberikan kesempatan yang sama kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan air minum dan tidak diskriminatif.

Yang dimaksud dengan berasaskan Keseimbangan hak dan kewajiban adalah bahwa pelayanan air minum harus menempatkan kedudukan yang sama antara pengelola/penyedia air minum dengan masyarakat sebagai pengguna/pelanggan.

Yang dimaksud dengan berasaskan efisien dan efektif adalah bahwa pelayanan air minum harus dapat menjamin terselenggaranya pelayanan air minum kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Tujuan Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa untuk memberikan pelayanan dalam bidang air minum 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 kesehatan dengan mempertimbangkan keterjangkauan dalam arti disesuaikan dengan kondisi masyarakat yang ditinjau dari aspek sosial dan ekonomi dalam hal pemenuhan kebutuhan air minum.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa 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 yang berwenang dalam penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum bertanggung jawab dalam memfasilitasi pemenuhan kebutuhan air baku untuk kebutuhan pengembangan sistem penyediaan air minum sesuai dengan kewenangannya.

Pasal 7

Huruf a

Terminal Air dan Hidran Umum 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 dan hidran umum yang diperjualbelikan oleh pengelola kepada para pedagang kaki lima, maka dikenakan tarif niaga kecil. Permohonan pemasangan terminal air dan hidran umum untuk masyarakat yang kurang mampu dilakukan oleh kelompok/kepala keluarga dengan mengajukan secara tertulis kepada Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa. Pengelola hidran air dan hidran umum dilarang untuk memperjualbelikan air sebagai bahan baku air minum dalam kemasan atau air minum isi ulang.

Huruf b

Penyediaan Hidran kebakaran di tempat-tempat tertentu dimaksudkan untuk memudahkan bagi Unit Kerja Pemadam Kebakaran dalam mengambil air saat terjadi peristiwa kebakaran.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Pelayanan air bersih yang dikirim kepada masyarakat menggunakan mobil tangki.

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

Yang dimaksud sarana pembayaran rekening air minum adalah sarana yang disediakan pihak ketiga baik berupa loket pembayaran ataupun dengan *online system*.

Huruf m

Cukup jelas

Pasal 8

Terminal Air dan Hidran Umum 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 dan hidran umum yang diperjualbelikan oleh pengelola kepada para pedagang kaki lima, maka dikenakan tarif niaga kecil. Permohonan pemasangan terminal air dan hidran umum untuk masyarakat yang kurang mampu dilakukan oleh kelompok/kepala keluarga dengan mengajukan secara tertulis kepada Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa. Pengelola hidran air dan hidran umum dilarang untuk memperjualbelikan air sebagai bahan baku air minum dalam kemasan atau air minum isi ulang.

Pasal 9

Ayat (1)

Keadaan darurat adalah situasi/kondisi/kejadian yang tidak normal yang terjadi tiba-tiba sehingga mengganggu kegiatan/organisasi/komunias dapat berupa bencana yang perlu segera ditanggulangi

Kegiatan sosial adalah kegiatan untuk memberdayakan masyarakat yang bersifat sosial dan melibatkan masyarakat seperti kegiatan MTQ, Jambore, Pameran dan lain-lain

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Penyediaan Hidran kebakaran di tempat-tempat tertentu dimaksudkan untuk memudahkan bagi Unit Kerja Pemadam Kebakaran dalam mengambil air saat terjadi peristiwa kebakaran.

Pasal 10

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Harga air minum mobil tangki adalah harga air dan biaya transportasi .

Ayat (3)

Gangguan pelayanan yang dimaksud adalah berkurangnya debit air yang di supply.

Pasal 11

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Ayat (3)

Penerimaan dan penolakan permintaan calon pelanggan selain memperhatikan kapasitas produksi juga memperhatikan kelengkapan administratif dan alasan teknis lainnya seperti belum adanya jalur pipa distribusi Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 14

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 15

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Yang dimaksud dengan penggantian meter berkala adalah penggantian meter yang dilakukan secara periodik sekurang-kurangnya usia meter 4 (empat) tahun.

Pasal 18

Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 20

Ayat (1)

Dikenakan biaya meter jika hasil tera meter dinyatakan normal.

Ayat (2)

Biaya dimaksud adalah biaya meter dan biaya tera meter

Pasal 21

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 22

Ayat (1)

Pengaduan pelayanan air minum meliputi etika petugas Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa. Kebocoran, kualitas air minum, terganggunya aliran air dan hal lain yang menyebabkan terganggunya pengaliran air minum. Terhadap pengaduan yang berkaitan dengan pencurian air Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa serta perbuatan lain yang merugikan Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa. Pengaduan pelayanan air minum dapat disampaikan langsung ataupun melalui media elektronik.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 23

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas
Huruf e
Cukup jelas
Huruf f
Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Dalam penetapan tarif pada prinsipnya tarif air minum harus memenuhi tarif dasar (Full Cost Recovery) dengan memperhatikan kemampuan membayar pelanggan yang berpenghasilan sama dengan upah minimum provinsi serta tidak melampaui 4% dari pendapatan masyarakat pelanggan, sedangkan untuk menetapkan Tarif batas bawah adalah tarif air minum harus memenuhi tarif dasar yang sudah FCR (Full Cost Recovery)

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 24

Cukup jelas

Pasal 25

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Ayat (2)

Meter air yang tidak dapat dibaca yang diakibat oleh rumah pelanggan yang selalu terkunci pada saat pembacaan, meter buram, dan tertimbun sehingga menyulitkan petugas untuk melakukan pembacaan.

Pasal 26

Ayat (1)

Pembayaran rekening air minum selain dilakukan di kantor Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa, dapat dilakukan di loket-loket pembayaran lain seperti PPOB (Payment Point Online Bank), E-Channel (Electronic Channel) meliputi Internet Banking, Mobile Banking, Auto Debet, SMS Banking, ATM Banking dan E-Commerce meliputi aplikasi pembayaran melalui media internet.

Ayat (2)

Pembayaran rekening air minum dari tanggal 1(satu) sampai 20 (dua puluh) tidak dikenakan denda. Apabila pembayaran melebihi dari tanggal 20 (dua puluh) akan dikenakan denda keterlambatan.

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 27

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 28

Sarana pembayaran yang dimaksud meliputi loket pembayaran, PPOB (*Payment Point Online Bank*), *E-Channel (Electronic Channel)* meliputi Internet Banking, Mobile Banking, Auto Debet, SMS Banking, ATM Banking dan *E-Commerce* meliputi aplikasi pembayaran melalui media internet

Pasal 29

Cukup jelas

Pasal 30

Huruf a
Cukup jelas

Huruf b
Cukup jelas

Huruf c
Cukup jelas

Huruf d
Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa memberikan informasi tentang kondisi pelayanan melalui berbagai media.

Huruf e
Cukup jelas

Huruf f
Dalam waktu 1 x 24 jam Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa harus sudah menindaklanjuti keluhan masyarakat.

Huruf g
Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa berkewajiban meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian agar terjaganya aliran air sesuai dengan standar kebutuhan pelanggan.

Huruf h
Cukup jelas.

Huruf i
Cukup jelas.

Huruf j
Cukup jelas.

Huruf k
Yang dimaksud dengan penggantian meter berkala adalah penggantian meter yang dilakukan secara periodik sekurang-kurangnya usia meter 4 tahun.

Huruf l
Cukup jelas.

Huruf m
Cukup jelas.

Huruf n
Cukup jelas.

Pasal 31

Huruf a

Yang dimaksud dengan kompensasi berupa pelayanan mobil tangki tanpa dikenakan biaya.

Huruf b

Cukup jelas.

Pasal 32

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Pelanggan bertanggung jawab penuh atas kerusakan dan/atau kehilangan meter air dan instrumennya serta rangkaian pipa dinas yang berada di lingkungan rumah pelanggan, baik yang dilakukan sendiri secara sengaja maupun akibat kelalaian pelanggan atau sebagai akibat perbuatan orang lain.

Huruf d

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

Huruf e

Pelanggan berkewajiban untuk tidak menghalangi atau mempersulit petugas saat melaksanakan pembacaan meter. Pemeriksaan pipa persil terhadap sarana dan prasarana milik Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa yang tertetak dilingkungan rumah pelanggan.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

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

Huruf h

Cukup jelas.

Pasal 33

Huruf a

Pelanggan dilarang menimbun meter air dengan material apapun dan atau mendirikan bangunan di atas instalasi air karena akan menyulitkan atau tidak dapat melakukan pembacaan meter air.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Pelanggan dilarang untuk menjual air Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa kepada pihak lain yang digunakan sebagai air baku untuk air minum dalam kemasan, air isi ulang atau dalam bentuk apapun tanpa perjanjian dengan Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Menyambung kembali secara langsung dengan menggunakan pipa/selang tanpa sepengetahuan Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa setelah dilakukan pemutusan sambungan oleh Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa.

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Huruf k

Cukup jelas

Huruf l

Cukup jelas

Huruf m

Cukup jelas

Huruf n

Pelanggan yang memiliki sumber air lain selain air Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa seperti sumur dilarang untuk menggabungkan air Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa dengan sumber air lain tersebut dalam 1 (satu) saluran yang sama, karena akan mengganggu akurasi meter air serta Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa tidak bertanggungjawab terhadap kualitas air yang dikonsumsi oleh pelanggan akibat air Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa telah tercampur dengan sumber air lain.

Pasal 34

Ayat (1)

Pemeriksaan/pengujian meteran air dapat bekerja sama dengan pihak ketiga dan dapat disaksikan oleh pelanggan.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Untuk menampung saran dan pendapat dari masyarakat, maka pengelola wajib menyediakan media, seperti kotak saran, dan lain sebagainya.

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Cukup jelas

Pasal 39

Cukup jelas

Pasal 40

Cukup jelas

Pasal 41

Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA PONTIANAK NOMOR 195

