



**BERITA DAERAH KOTA DEPOK**

**NOMOR 33**

**TAHUN 2015**

---

**WALIKOTA DEPOK  
PROVINSI JAWA BARAT**

**PERATURAN WALIKOTA DEPOK  
NOMOR 33 TAHUN 2015**

**TENTANG  
HAK DAN KEWAJIBAN PELANGGAN SERTA PETUNJUK  
PELAKSANAAN TATA TERTIB DAN SANKSI ADMINISTRATIF  
BAGI PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
TIRTA ASASTA KOTA DEPOK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
WALIKOTA DEPOK,**

- Menimbang :**
- a. bahwa berdasarkan Pasal 30 Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pedoman Penetapan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Depok, menyatakan mekanisme dan tata cara penggunaan hak dan kewajiban pelanggan dan PDAM diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota;**
  - b. bahwa berdasarkan Pasal 32 Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pedoman Penetapan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Depok, menyatakan tata cara dan teknis pengenaan Sanksi Administratif bagi pelanggan, diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota;**

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Hak dan Kewajiban Pelanggan serta Petunjuk Pelaksanaan Tata Tertib dan Sanksi Administratif bagi Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Asasta Kota Depok;

- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1999, tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Depok dan Kotamadya Daerah Tingkat II Cilegon (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3858);
  2. 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);
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  4. 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);
  5. 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);

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organ Dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum;
7. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kota Depok (Lembaran Daerah Kota Depok Tahun 2011 Nomor 10);
8. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pedoman Penetapan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Depok (Lembaran Daerah Kota Depok Tahun 2011 Nomor 11);

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : HAK DAN KEWAJIBAN PELANGGAN SERTA PETUNJUK PELAKSANAAN TATA TERTIB DAN SANKSI ADMINISTRATIF BAGI PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA ASASTA KOTA DEPOK.**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Depok.
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Depok.
3. Walikota adalah Walikota Depok.
4. Perusahaan Daerah Air Minum yang selanjutnya disingkat PDAM Kota Depok adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang pelayanan air minum.
5. Pengelolaan PDAM adalah kegiatan pengawasan dan manajemen yang dilakukan oleh pengurus terhadap PDAM.
6. Direksi adalah Direksi PDAM Kota Depok.
7. Dewan Pengawas adalah Dewan Pengawas PDAM Kota Depok.
8. Peraturan Daerah Kota Depok, yang selanjutnya disebut Peraturan Daerah adalah Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pedoman Penetapan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Depok.

9. Peraturan PDAM adalah peraturan-peraturan yang mengatur Kelompok Golongan Pelanggan, Tarif Air Minum, Beban Tetap, Biaya Pemasangan Sambungan Baru, Biaya Penyambungan Kembali Eks Putus, Biaya Balik Nama, Hak dan Kewajiban Pelanggan dan PDAM Kota Depok serta Petunjuk Pelaksanaan Tata Tertib dan Sanksi Administrasi bagi Pelanggan PDAM Kota Depok yang ditetapkan oleh Direksi baik dalam bentuk peraturan Direksi maupun Keputusan Direksi.
10. Pelanggan adalah Perorangan atau Lembaga Pemerintah/Swasta yang memanfaatkan air minum dari PDAM Kota Depok dan terdaftar sebagai pelanggan.
11. Hak dan Kewajiban Pelanggan adalah segala ketentuan yang diterima dan dipatuhi oleh pelanggan.
12. Hak dan Kewajiban PDAM Kota Depok adalah segala ketentuan yang diterima dan dipatuhi oleh PDAM Kota Depok.
13. Tata Tertib dan Sanksi Administratif adalah ketentuan yang diatur oleh PDAM Kota Depok dan dipatuhi oleh pelanggan yang apabila tidak dipatuhi akan dikenakan sanksi bagi pelanggan.

## **BAB II**

### **HAK DAN KEWAJIBAN PELANGGAN DAN PDAM KOTA DEPOK**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Hak Pelanggan**

#### **Pasal 2**

Pelanggan PDAM Kota Depok memiliki hak, antara lain :

- a. mendapatkan pelayanan yang baik dari PDAM Kota Depok;
- b. mendapatkan informasi yang benar, jelas dan transparan mengenai kondisi eksisting PDAM Kota Depok, prosedur pemasangan, pemakaian air dan pemanfaatan fasilitas pelayanan PDAM Kota Depok;

- c. mendapatkan informasi tentang besarnya rekening air dan biaya pelayanan lainnya yang harus dibayar pelanggan;
- d. melaporkan / mengajukan secara tertulis kepada PDAM Kota Depok pengaduan tagihan apabila diyakini bahwa tagihan rekening tidak sesuai dengan pemakaian air;
- e. melaporkan pengaduan apabila pelayanan mengalami gangguan;
- f. mengajukan permohonan secara tertulis kepada PDAM Kota Depok apabila akan melakukan pemindahan atau perubahan terhadap instalasi pipa dinas dan meter air;
- g. mengajukan permohonan secara tertulis kepada PDAM Kota Depok apabila pelanggan melakukan perubahan identitas pelanggan;
- h. mengajukan permohonan secara tertulis kepada PDAM Kota Depok untuk penutupan sementara paling lama untuk jangka waktu 1 (satu) tahun, dengan ketentuan terlebih dahulu melunasi seluruh kewajiban termasuk melunasi abudemen selama penutupan.

## **Bagian Kedua**

### **Kewajiban Pelanggan**

#### **Pasal 3**

Kewajiban Pelanggan PDAM Kota Depok, meliputi :

- a. membayar rekening air dan beban tetap serta denda atas sanksi keterlambatan pembayaran rekening air (jika ada) secara periodik dan konsisten pada tempat-tempat pembayaran dan fasilitas resmi yang disediakan oleh PDAM Kota Depok pada setiap bulannya;
- b. memberikan izin atau akses kepada (petugas) PDAM Kota Depok ke lokasi bangunan/ rumah milik pelanggan untuk kepentingan pembacaan/pencatatan stand meter air, pemeliharaan, perbaikan, pengecekan, penggantian, penyegelan, pemutusan dan pemindahan instalasi pipa dinas dan meter air serta kepentingan administrasi lainnya;

- c. memelihara jaringan pipa persil (jaringan pipa didalam bangunan/ rumah) sampai dengan meter air agar selalu dalam keadaan baik;
- d. memelihara dan melindungi instalasi meter air dari kerusakan, kehilangan serta mempengaruhi keakurasian meter air;
- e. melaporkan kepada PDAM Kota Depok apabila terdapat jaringan pipa persil (jaringan pipa didalam bangunan/ rumah) dan instalasi meter air yang mengalami gangguan.

### **Bagian Ketiga**

#### **Hak PDAM**

##### **Pasal 4**

PDAM Kota Depok memiliki hak, antara lain :

- a. menerima pembayaran rekening air dan beban tetap serta denda atas sanksi keterlambatan pembayaran (jika ada) dari pelanggan secara periodik pada setiap bulannya sesuai tagihan;
- b. mengadakan perubahan instalasi pipa dinas dan meter air pelanggan apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan;
- c. memeriksa instalasi pipa dinas dan meter air pelanggan dilokasi bangunan/ rumah milik pelanggan untuk memastikan instalasi pipa dinas dan meter air tersebut berfungsi dengan baik;
- d. mengenakan sanksi dan/atau ganti rugi apabila pelanggan melakukan pelanggaran baik teknis maupun administrasi sesuai ketentuan yang berlaku pada PDAM Kota Depok;
- e. melakukan perubahan status golongan pelanggan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada PDAM Kota Depok;
- f. melakukan peneraan ulang/penggantian atas meter air pelanggan yang diduga tidak berfungsi dengan baik;

- g. melakukan penyegelan, pemutusan, pembongkaran instalasi pipa dinas dan meter air pelanggan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu jika pelanggan tidak melakukan kewajiban pembayaran rekening air dan non air sesuai ketentuan yang berlaku pada PDAM Kota Depok;
- h. memasuki lokasi bangunan/ rumah milik pelanggan untuk kepentingan pembacaan/ pencatatan stand meter air pelanggan, pemeliharaan, perbaikan, pengecekan, penggantian, penyegelan, pemutusan dan pemindahan instalasi pipa dinas dan meter air pelanggan.

#### **Bagian Keempat**

#### **Kewajiban PDAM**

#### **Pasal 5**

Kewajiban PDAM Kota Depok, meliputi :

- a. melayani kebutuhan air minum/air bersih sesuai dengan standar yang berlaku di PDAM Kota Depok;
- b. memasang instalasi pipa dinas dan meter air pelanggan dari pipa retikulasi milik PDAM Kota Depok sampai dengan lokasi bangunan/ rumah milik pelanggan dengan batasan panjang dan spesifikasi sesuai standar yang ditetapkan oleh PDAM Kota Depok atau batasan panjang sesuai dengan yang disepakati oleh kedua belah pihak;
- c. melakukan peneraan atau penggantian meter air pelanggan apabila meter air tidak berfungsi dengan baik;
- d. memelihara instalasi pipa dinas sampai dengan meter air pelanggan agar tetap berfungsi dengan baik;
- e. melakukan pembacaan/pencatatan stand meter air pelanggan untuk mengetahui pemakaian air oleh pelanggan pada setiap bulannya secara periodik dan konsisten baik oleh petugas maupun mitra PDAM Kota Depok;

- f. memberi informasi kepada pelanggan apabila terdapat gangguan pelayanan melalui media cetak, media elektronik, surat pemberitahuan atau media informasi lainnya;
- g. Menerima dan Menindaklanjuti pengaduan dari pelanggan atas adanya ketidak nyamanan pelayanan dari PDAM Kota Depok;
- h. memberikan informasi atas perubahan tata tertib, perubahan tarif air dan beban tetap kepada pelanggan PDAM Kota Depok.

### **BAB III**

## **PETUNJUK PELAKSANAAN TATA TERTIB DAN SANKSI ADMINISTRATIF BAGI PELANGGAN PDAM KOTA DEPOK**

### **Bagian Kesatu**

#### **Batas Waktu Pembayaran**

##### **Pasal 6**

- (1) Batas Waktu Pembayaran (BWP) rekening air minum ditetapkan mulai tanggal 1 sampai dengan tanggal 20 setiap bulannya.
- (2) Apabila tanggal 20 jatuh atau bertepatan pada hari libur, maka BWP diundur 1 (satu) hari pada hari kerja berikutnya.

### **Bagian Kedua**

#### **Sanksi Administratif**

##### **Pasal 7**

- (1) Setiap pelanggan yang tidak membayar atau kurang membayar sampai dengan melampaui batas waktu dikenai Sanksi Administratif sebagaimana tercantu dalam Pasal 32 Peraturan Daerah.
- (2) Tata Cara dan teknis pengenaan Sanksi Administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai berikut :
  - a. Apabila rekening air minum bulan pertama belum dilunasi sampai dengan BWP, pelanggan dikenakan Sanksi Administratif berupa denda 10% (sepuluh perseratus) dari besaran tagihan rekening air minum yang terhutang/tertunggak;

- b. Apabila sampai dengan rekening air minum bulan kedua belum dilunasi sampai BWP, maka pelanggan disamping dikenakan sanksi denda 10% (sepuluh perseratus) sebagaimana dimaksud dalam point diatas, dikenakan juga Sanksi Administratif segel instalasi meter air pelanggan yang besarnya ditetapkan sebagai berikut:
1. Kelompok I s/d II C sebesar Rp. 20.000,- (dua puluh ribu rupiah);
  2. Kelompok III A s/d III C sebesar Rp. 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah);
  3. Kelompok III D s/d III E sebesar Rp. 75.000,- (tujuh puluh lima ribu rupiah);
  4. Kelompok IV, sesuai dengan kesepakatan.
- c. Apabila sampai 3 (tiga) bulan rekening air minum yang tertunggak berturut-turut masih belum dilunasi sampai BWP, maka pelanggan dikenakan sanksi berupa pemutusan atau pembongkaran instalasi meter air pelanggan secara sepihak tanpa pemberitahuan terlebih dahulu yang berakibat putusnya hubungan sebagai pelanggan;
- d. Pelanggan yang dikenakan sanksi pemutusan/pembongkaran instalasi meter air pelanggan, apabila ingin menyambung kembali dan atau ingin menjadi pelanggan kembali, diwajibkan sebagai berikut:
1. harus mengajukan kembali permohonan untuk menjadi pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Asasta Kota Depok;
  2. harus melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Asasta Kota Depok;
  3. membayar seluruh rekening air minum tertunggak berikut dendanya;

4. membayar biaya sambungan kembali eks putus yang besarnya ditentukan berdasarkan waktu lamanya diputus sebagai berikut:

<b>NO</b>	<b>WAKTU</b>	<b>BESARAN BIAYA PENYAMBUNGAN KEMBALI</b>
1	0 s/d 6 bulan	25% x Besaran biaya sambungan baru
2	7 s/d 12 bulan	50% x Besaran biaya sambungan baru
3	> 1 Tahun	100% x Besaran biaya sambungan baru

5. Penjelasan Sanksi Administratif pemutusan ditetapkan 1 (satu) hari setelah BWP.

### **Bagian Ketiga**

#### **Larangan**

##### **Pasal 8**

- (1) Setiap orang dilarang merusak segel yang terpasang pada instalasi meter air, dan/atau melakukan perombakan dan/atau perubahan instalasi meter air tanpa seizin PDAM Kota Depok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 Peraturan Daerah.
- (2) Setiap orang yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diancam pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 Peraturan Daerah.
- (3) Tata Cara dan teknis pengenaan Sanksi Administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai berikut :

- a. Pelanggan yang menggunakan air tanpa seizin PDAM Kota Depok sehingga mempengaruhi keakurasian angka meter air pelanggan dan/ atau merusak meter air pelanggan baik disengaja atau tidak disengaja dikenakan sanksi pemutusan saluran air pelanggan dengan cara pembongkaran instalasi meter air pelanggan sepihak tanpa pemberitahuan terlebih dahulu yang berakibat putusnya hubungan sebagai pelanggan. Pelanggan yang terkena sanksi pemutusan saluran air minum/pembongkaran instalasi meter air pelanggan tersebut diatas, apabila ingin menyambung kembali diwajibkan sebagai berikut:
1. membayar denda sebesar 5 (lima) kali rekening air minum terbesar dalam 1 tahun terakhir.
  2. membayar biaya penyambungan kembali eks putus yang besarnya ditentukan berdasarkan ketentuan lamanya diputus, dengan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (4) huruf d berikut rekening air minum tertunggak.
- b. Terhadap hilangnya instalasi meter air pelanggan atau pecahnya meter air pelanggan, hal ini menjadi tanggung jawab pelanggan dan pelanggan harus mengganti biaya atas hilangnya atau pecahnya meter air pelanggan tersebut. Adapun besarnya dihitung berdasarkan harga dasar meter air ditambah dengan biaya pemasangan yang diatur lebih lanjut dengan peraturan Direksi maupun Keputusan Direksi.

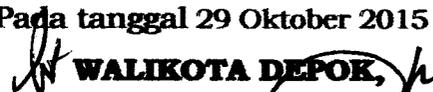
**BAB VI**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 9**

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan  
Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita  
Daerah Kota Depok

Ditetapkan di Depok

Pada tanggal 29 Oktober 2015

  
**WALIKOTA DEPOK,**

  
**H. NUR MAHMUDI ISMA'IL** 

Diundangkan di Depok

Pada tanggal 29 Oktober 2015

**SEKRETERIS DAERAH KOTA DEPOK,**



**H. HARRY PRIHANTO**

**BERITA DAERAH KOTA DEPOK TAHUN 2015 NOMOR**

**389**