



PERATURAN DAERAH KOTA TERNATE  
NOMOR 28 TAHUN 2011

TENTANG

PELAYANAN AIR MINUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
KOTA TERNATE

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA TERNATE

- Menimbang : a. bahwa Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate merupakan Perusahaan Daerah yang menyelenggarakan sistem penyediaan air minum di wilayah Kota Ternate;
- b. bahwa untuk terwujudnya penyelenggaraan pelayanan air minum yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate sehingga memenuhi aspek kepastian hukum, keterbukaan, partisipatif, akuntabilitas, kepentingan umum, profesionalisme, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban serta lebih berdaya guna dan berhasil guna, maka perlu diatur ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan air minum;
- c. bahwa pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Daerah Kota Ternate tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3037);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Ternate (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3824);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3808);
6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
7. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
8. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4377);
9. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
10. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

11. 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);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Sistem Pengembangan Penyediaan Air Minum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4490);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada PDAM;
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum;
19. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010. tentang Persyaratan Kualitas Air Minum;
20. Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 8 Tahun 2001 tentang Investasi Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Kota Ternate Tahun 2001 Nomor 8);
21. Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 2 Tahun 2007 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate (Lembaran Daerah Kota Ternate Tahun 2007 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 6);
22. Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 13 Tahun 2007 tentang Pelayanan Umum (Lembaran Daerah Kota Ternate Tahun 2007 Nomor 13 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kota Ternate Nomor 28);
23. Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 19 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kota Ternate (Lembaran Daerah Kota Ternate Tahun 2008 Nomor 28);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA TERNATE

dan

WALIKOTA TERNATE

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN AIR MINUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA TERNATE.

## BAB I

### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Ternate.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Walikota adalah Walikota Ternate.

4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Ternate.
5. Perusahaan Daerah Air Minum yang selanjutnya disebut PDAM, adalah Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate.
6. Dewan Pengawas adalah Dewan Pengawas PDAM Kota Ternate.
7. Direksi adalah Direksi PDAM Kota Ternate.
8. Air baku untuk air minum, yang selanjutnya disebut air baku adalah air yang dapat dimanfaatkan oleh PDAM 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.
9. 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.
10. Standar Kebutuhan Pokok Air Minum adalah kebutuhan air sebesar 10 meter kubik/kepala keluarga/bulan atau 60 liter/orang/hari, atau sebesar satuan volume lainnya yang ditetapkan lebih lanjut oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang sumber daya air.
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 dipermukaan tanah.
13. Air tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan dibawah permukaan tanah.
14. Sarana dan prasarana air minum adalah bangunan beserta peralatan dan perlengkapannya yang menghasilkan, menyediakan dan mendistribusikan air minum untuk masyarakat.
15. Pipa transmisi air baku adalah pipa pembawa air baku dari bangunan penangkap air (intake) ke Instalasi Pengolahan Air (IPA).
16. Pipa transmisi air bersih adalah pipa pembawa air bersih dari sumber mata air, sumur-sumur atau dari Instalasi Pengolahan Air (IPA) ke reservoir (bak penampungan air).
17. Pipa distribusi adalah pipa pembawa air minum dari Reservoir (bak penampungan) yang disalurkan kepada pelanggan.
18. Pipa dinas adalah pipa dan perlengkapannya yang menghubungkan pipa distribusi dengan pipa persil sampai dengan meter air.
19. Pipa retikulasi adalah pipa beserta peralatan yang terletak antara pipa dinas dan pipa distribusi dimana pada pipa retikulasi terletak titik pengambilan (taping) ke sambungan rumah.
20. Pipa persil adalah pipa beserta peralatan dan perlengkapannya yang terletak dalam persil pelanggan sesudah meter air.
21. Persil adalah sebidang tanah yang dimiliki /dikuasai oleh seseorang atau badan, yang mempunyai ukuran tertentu sesuai dengan bukti kepemilikan tanah.
22. Meter air adalah alat untuk mengukur volume pemakaian air oleh pelanggan dalam satuan waktu.
23. 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.
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 PDAM 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 PDAM.
27. Pelanggan pasif adalah perorangan atau sekelompok masyarakat/badan yang statusnya sebagai pelanggan tetapi tidak menggunakan air PDAM/pemakaian air 0 m<sup>3</sup> (nol meter kubik).
28. Eks pelanggan adalah pelanggan yang berhenti menjadi pelanggan.
29. Pihak lain adalah perorangan atau kelompok masyarakat di luar pelanggan.
30. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara, atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.
31. Instalatur air minum adalah suatu badan usaha atau perorangan yang bergerak dalam pekerjaan instalasi air minum dan telah memiliki persyaratan sesuai peraturan perundang-undangan.

32. Terminal Air dan Hidran Umum, yang selanjutnya disebut 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.
33. Tarif air minum adalah harga air minum untuk setiap meter kubik (M3) yang harus dibayar oleh pelanggan.
34. Rekening air minum adalah kewajiban yang harus dibayar oleh pelanggan setiap bulan sesuai jumlah pemakaian air ditambah biaya tetap.
35. Penyidik Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disebut PPNS adalah pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu dilingkungan Pemerintah Daerah yang diberi wewenang khusus oleh Undang-Undang untuk melakukan penyidikan terhadap pelanggaran Peraturan Daerah.

## BAB II ASAS, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

### Pasal 2

- (1) Asas Penyelenggaraan PDAM meliputi asas kepastian hukum, keterbukaan, partisipatif, akuntabilitas, kepentingan umum, profesionalisme, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, efisiensi dan efektifitas.
- (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 (PAD).
- (3) Ruang lingkup pelayanan PDAM meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan air minum dan non air.

## BAB III PENYELENGGARAAN PELAYANAN AIR MINUM

### Bagian Pertama Kewenangan

#### Pasal 3

- (1) PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan air minum yang dimanfaatkan untuk masyarakat umum.
- (2) Dalam melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) PDAM mempunyai tugas sebagai berikut :
  - a. menyediakan pelayanan air minum bagi masyarakat Kota Ternate;
  - b. melakukan pemeliharaan terhadap asset PDAM;
  - c. memberikan laporan kinerja secara berkala sebagai bentuk transparansi kepada publik;
  - d. melaksanakan perluasan cakupan pelayanan pada wilayah dimana sumber air tanah tidak memenuhi persyaratan kesehatan untuk digunakan sebagai air minum;
  - e. mengatur sitem pendistribusian air minum sesuai dengan kapasitas produksi yang tersedia;
  - f. berpartisipasi dalam upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi lingkungan;
  - g. melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) PDAM dapat mengadakan kerja sama dengan pihak ketiga berdasarkan peraturan perundang-undangan.

### Bagian Kedua Hak dan Kewajiban PDAM Terhadap Pelanggan

#### Paragraf 1 Hak PDAM

#### Pasal 4

- Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, PDAM mempunyai hak sebagai berikut :
- a. menagih dan menerima hasil penjualan air dan/atau non air dari pihak lain atau pelanggan;
  - 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. menjatuhkan sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan, atau pihak lain sesuai ketentuan;
- e. melakukan pemeriksaan atas rangkaian pipa persil apabila diperlukan;
- f. memperoleh lahan untuk membangun sarana sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- g. memperoleh kuantitas air baku sesuai dengan izin yang telah didapat.

## Paragraf 2 Kewajiban PDAM

### Pasal 5

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum PDAM mempunyai kewajiban sebagai berikut :

- a. mengoperasikan sarana pelayanan air minum secara optimal;
- b. menyediakan kebutuhan air melalui cara lain apabila dalam waktu 1x24 jam keluhan pelanggan mengenai kontinuitas air tidak dapat dipenuhi PDAM;
- c. memberikan pelayanan air minum kepada pelanggan dengan memperhatikan kualitas, kuantitas dan kontinuitas, kecuali dalam keadaan memaksa (force majeure);
- d. melaksanakan pergantian meter air secara periodik paling sedikit setiap 4 (empat) tahun, dan apabila sebelum 4 (empat) tahun meter air mengalami kerusakan, maka kewajiban PDAM untuk melakukan penggantian meter air;
- e. memberitahukan kepada pelanggan tentang adanya gangguan dan hambatan pelayanan;
- f. melakukan pemeriksaan kualitas air minum;
- g. melayani dan menindaklanjuti keluhan pelanggan;
- h. meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian; dan
- i. melakukan perbaikan jalan dan/atau fasilitas umum yang kerusakannya diakibatkan dari penggalan sambungan pipa PDAM.

## Bagian Ketiga Pelayanan Umum Air Minum

### Pasal 6

PDAM memberikan pelayanan untuk kepentingan umum sesuai dengan kemampuan yang meliputi :

- a. menyediakan hidran kebakaran ditempat-tempat tertentu;
- b. menyediakan Terminal Air dan Hidran Umum (TAHU) bagi masyarakat Kota Ternate yang belum mendapat pelayanan sambungan air minum secara langsung dengan sistem perpipaan dan bagi masyarakat yang kurang mampu;
- c. menyediakan loket pembayaran rekening air yang memberikan kemudahan bagi pelanggan.

## Bagian Keempat Tata Cara Pelayanan Air Minum

### Paragraf 1 Pemasangan Baru

#### Pasal 7

- (1) Setiap permohonan pemasangan baru harus diajukan secara tertulis kepada PDAM.
- (2) Permohonan pemasangan baru sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan formulir yang harus diisi dengan benar, jelas dan lengkap, diberi tanggal dan ditandatangani serta melampirkan persyaratan yang ditentukan PDAM.
- (3) Pemohonan pemasangan baru dapat diterima atau ditolak oleh PDAM.
- (4) Terhadap permohonan yang diterima, pemasangan sambungan akan dilaksanakan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah permohonan pemasangan baru diterima dan biaya pemasangan dilunasi.
- (5) Terhadap permohonan pemasangan baru yang ditolak, PDAM memberikan alasan yang jelas secara tertulis paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah pengajuan permohonan dan pelunasan biaya disertai pengembalian segala sesuatunya yang menjadi hak pemohon.

#### Pasal 8

Setiap pemasangan baru pelayanan air minum dikenakan biaya pemasangan yang diatur dalam Peraturan Walikota.

#### Pasal 9

Untuk pemasangan baru khusus kompleks real estate yang belum ada jaringan air minumnya/perpipaan, seluruh biaya prasarana dan sarana air minum dibebankan kepada pihak pengembang berdasarkan rencana anggaran biaya (RAB) yang dibuat oleh PDAM.

#### Pasal 10

- (1) Untuk pelanggan baru golongan niaga/industri yang melakukan pemasangan pipa persil sendiri dikenakan biaya pengawasan yang besarnya 30 % (tiga puluh perseratus) dari harga pipa persil yang terpasang.
- (2) Pipa persil untuk pelanggan niaga/industri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan jaminan selama 3 (tiga) bulan sejak diterimanya berita acara pemeriksaan dan pengawasan dalam hal terjadi kebocoran.
- (3) Jaminan yang diberikan PDAM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) hanya pada kebocoran jaringan perpipaan.

#### Pasal 11

Pipa dinas, meter air dan instrumennya yang dipergunakan dalam penyambungan air minum ke persil pelanggan, sepenuhnya milik PDAM.

#### Paragraf 2

#### Pemutusan Sambungan Langgan

#### Pasal 12

- (1) PDAM dapat melakukan pemutusan sambungan kepada pelanggan karena hal-hal sebagai berikut :
  - a. menunggak rekening air minum selama 2 (dua) bulan berturut-turut;
  - b. pelanggaran yang mengakibatkan kerugian bagi PDAM;
  - c. karena permintaan pelanggan.
- (2) Pemutusan sambungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :
  - a. pemutusan sementara; dan
  - b. pemutusan tetap.

#### Pasal 13

- (1) Pemutusan sementara adalah tindakan yang dilakukan PDAM kepada pelanggan berupa pencabutan meter air untuk sementara.
- (2) Pemutusan sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :
  - a. pemutusan sementara selama 3 (tiga) bulan karena adanya tunggakan dan atau adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan;
  - b. pemutusan sementara atas permintaan sendiri paling lama 6 (enam) bulan dengan terlebih dahulu melunasi seluruh tunggakan dan membayar biaya bukaan kembali.
- (3) Pemutusan sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat disambung kembali paling lambat 1 (satu) hari setelah pelanggan melunasi tunggakan dan denda administrasi ditambah biaya bukaan kembali.
- (4) Denda administrasi dan biaya bukaan kembali sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

#### Pasal 14

- (1) Pemutusan Tetap adalah pemutusan dari pipa retikulasi/distribusi.
- (2) Pemutusan Tetap dilakukan apabila :
  - a. pelanggan tidak menyelesaikan segala kewajibannya dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf a;
  - b. pelanggan tidak memperpanjang masa pemutusan sementara dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf b; dan
  - c. atas permintaan pelanggan dengan mengajukan permohonan tertulis untuk berhenti menjadi pelanggan PDAM dengan melunasi segala sesuatu yang menjadi kewajiban pelanggan.
- (3) Pemutusan tetap dapat disambung kembali setelah pelanggan melunasi tunggakan dan denda ditambah biaya pemasangan baru (PB).

## BAB IV TARIF DAN TATA CARA PENETAPAN

### Bagian Pertama Tarif Air Minum

#### Pasal 15

- (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) didasarkan pada prinsip-prinsip :
  - a. keterjangkauan dan keadilan;
  - b. mutu pelayanan;
  - c. pemulihan biaya (full cost recovery);
  - d. efisiensi pemakaian air;
  - e. transparansi dan akuntabilitas; dan
  - f. perlindungan air baku.
- (3) PDAM menetapkan struktur tarif berdasarkan ketentuan blok konsumsi, kelompok pelanggan, dan jenis tarif.
- (4) Besarnya tarif air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dihitung berdasarkan formulasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 16

Tarif dibedakan dalam 4 (empat) jenis, yaitu :

- a. tarif rendah, nilainya lebih rendah dibanding biaya dasar;
- b. tarif dasar, nilainya sama atau ekuivalen dengan biaya dasar;
- c. tarif penuh, nilainya lebih tinggi dibanding biaya dasar; dan
- d. tarif kesepakatan, nilainya berdasarkan kesepakatan antara PDAM dengan pelanggan.

### Bagian Kedua Blok Konsumsi dan Kelompok Pelanggan

#### Pasal 17

- (1) Blok konsumsi pelanggan air minum PDAM meliputi :
  - a. Blok I : merupakan blok konsumsi air minum untuk memenuhi standar kebutuhan pokok; dan
  - b. Blok II : merupakan blok konsumsi air minum untuk pemakaian diatas standar kebutuhan pokok.
- (2) Pelanggan PDAM diklasifikasikan dalam 4 (empat) kelompok, yaitu :
  - a. Kelompok I : menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar tarif rendah untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum;
  - b. Kelompok II : menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar tarif dasar untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum
  - c. Kelompok III : menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar tarif penuh untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum;
  - d. Kelompok Khusus : menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar tarif air minum berdasarkan kesepakatan.

### Bagian Ketiga Penyesuaian dan Peninjauan Tarif

#### Pasal 18

Penyesuaian tarif tahunan dilakukan dengan formula indeksasi dengan memperhitungkan :

- a. nilai indeks inflasi tahunan yang bersangkutan yang diterbitkan instansi pemerintah yang berwenang;
- b. beban bunga pinjaman; dan/atau
- c. parameter lain sesuai kontrak perjanjian kerjasama.

#### Pasal 19

- (1) Peninjauan tarif secara periodik dapat dilakukan dalam keadaan luar biasa yang mengakibatkan diperlukan perubahan rencana kerja perusahaan (*corporate plan*).
- (2) Untuk kesinambungan pelayanan PDAM paling lambat 5 (lima) tahun sekali Direksi dapat melakukan peninjauan tarif.

Bagian Keempat  
Tata Cara Penetapan Tarif Air Minum

Pasal 20

- (1) Penyesuaian tarif tahunan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 dan peninjauan tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ditetapkan oleh Walikota berdasarkan usulan Direksi setelah disetujui oleh Dewan Pengawas.
- (2) Konsep usulan penetapan tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terlebih dahulu dikonsultasikan dengan Wakil atau Forum Pelanggan melalui berbagai media komunikasi untuk mendapatkan umpan balik sebelum diajukan kepada Walikota.
- (3) Konsep usulan penetapan tarif beserta data pendukung dan umpan balik dari pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diajukan secara tertulis kepada Walikota melalui Dewan Pengawas.
- (4) Hasil pembahasan usulan penetapan tarif dan pendapat Dewan Pengawas, Walikota membuat ketetapan menyetujui atau menolak secara tertulis kepada Direksi PDAM paling lambat 2 (dua) bulan sejak usulan diterima.
- (5) Sebelum melakukan penetapan tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (4) Walikota melakukan konsultasi kepada DPRD.
- (6) Berdasarkan penetapan tarif oleh Walikota sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Direksi menerbitkan keputusan besarnya tarif bagi setiap pelanggan.
- (7) Direksi melakukan sosialisasi keputusan besarnya tarif kepada masyarakat pelanggan melalui media massa paling lama 30 (tiga puluh) hari sebelum tarif baru diberlakukan secara efektif.

Pasal 21

Dalam hal konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (5), DPRD menolak usulan penetapan tarif yang diajukan Direksi dan telah disetujui Dewan Pengawas berdasarkan perhitungan yang transparan dan akuntabel, mengakibatkan tarif rata-rata berada diawah biaya dasar, Pemerintah Daerah mengupayakan subsidi untuk menutup kekurangannya melalui APBD sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V  
REKENING AIR MINUM DAN BIAYA NON AIR

Bagian Pertama  
Rekening Air Minum

Pasal 22

- (1) Rekening air minum terdiri atas :
  - a. jumlah pemakaian air minum pelanggan per meter kubik (M<sup>3</sup>) dikalikan dengan tarif air;
  - b. biaya beban tetap yang terdiri atas :
    - 1) biaya pemeliharaan meter air (BPMA);
    - 2) biaya administrasi (BA).
- (2) Jumlah pemakaian air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dihitung berdasarkan hasil pembacaan meter air selama 1 (satu) bulan.
- (3) Apabila meter air tidak terbaca atau tidak berjalan baik maka jumlah pemakaian air minum dihitung berdasarkan pemakaian rata-rata 6 (enam) bulan terakhir.
- (4) Biaya beban tetap sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dan/atau penyesuaian biaya beban tetap secara berkala ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Bagian Kedua  
Pembayaran Rekening Air Minum

Pasal 23

- (1) Pembayaran rekening air minum dilakukan pada tempat-tempat yang ditentukan oleh PDAM.
- (2) Pembayaran rekening air minum dimulai tanggal 1 (satu) sampai dengan tanggal 20 (dua puluh) setiap bulan.
- (3) Keterlambatan atas pembayaran rekening air minum dikenakan denda keterlambatan.
- (4) Apabila sampai batas waktu penutupan pembayaran (akhir bulan), rekening air tidak dilunasi, maka disamping dikenakan denda keterlambatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) juga dikenakan biaya administrasi segel meter.
- (5) Besarnya denda keterlambatan dan biaya administrasi segel meter sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.



Bagian Ketiga  
Biaya Non Air

Pasal 24

- (1) Selain biaya pemasangan baru biaya dalam rekening air, kepada pelanggan dapat dikenakan biaya non air yang terdiri atas :
- a. biaya bukaan kembali;
  - b. biaya balik nama;
  - c. biaya pergantian meter air atas permintaan pelanggan;
  - d. biaya pindah letak meter;
  - e. biaya tera meter atas permintaan pelanggan;
  - f. biaya pengujian kualitas air minum;
  - g. biaya beban pelanggan pasif.
- (2) Besaran biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

BAB VI  
HAK DAN KEWAJIBAN PELANGGAN

Bagian Pertama  
Hak Pelanggan

Pasal 25

Pelanggan mempunyai hak sebagai berikut.

- a. mendapatkan hasil pengujian atas :
  1. perhitungan tagihan rekening air minum bulanan;
  2. kualitas air;
  3. akurasi meter air.
- b. mendapat penjelasan atas ketentuan yang telah disepakati pada saat mengajukan pemasangan baru;
- c. mendapatkan hasil pencatatan pemakaian air pada saat pencatatan dilakukan oleh PDAM;
- d. mendapat informasi tentang struktur dan besaran tarif serta tagihan;
- e. mendapat potongan sebesar 50 % (lima puluh perseratus) dari pembayaran rekening air pada bulan bersangkutan apabila PDAM tidak dapat memenuhi aliran air minum selama tiga hari berturut-turut tanpa pemberitahuan terhitung sejak pelanggan melaporkan berhentinya aliran air minum dan atau mendapatkan ganti rugi yang layak sebagai akibat kelalaian pelayanan kecuali sebagai akibat bencana alam, keadaan mendesak (force majeure) dan/atau adanya kerusakan;
- f. apabila selama 3 (tiga) hari berturut-turut PDAM terlambat menindaklanjuti laporan kebocoran pipa persil dirumah pelanggan terhitung sejak laporan kebocoran yang mengakibatkan pemakaian air minum menjadi tinggi, maka pelanggan mendapat keringanan pembayaran rekening air minum;
- g. mendapat pergantian meter air apabila berdasarkan hasil tera meter, menunjukkan kondisi rusak atau tidak akurat;
- h. mengajukan permohonan pemutusan sementara atas permintaan sendiri;
- i. menyampaikan pengaduan tentang layanan air minum yang meliputi :
  1. keberatan atas tagihan rekening air minum;
  2. pendistribusian air minum;
  3. kualitas air minum;
  4. hal-hal lain yang menyangkut pelayanan air minum.

Bagian Kedua  
Kewajiban Pelanggan

Pasal 26

Pelanggan mempunyai kewajiban sebagai berikut :

- a. segera melaporkan apabila mengetahui adanya kerusakan pipa dinas atau sarana milik PDAM lainnya;
- b. mentaati seluruh ketentuan dan prosedur yang tercantum dalam surat pernyataan yang ditetapkan oleh PDAM dan peraturan pelayanan air minum;
- c. bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan meter air dan rangkaian pipa dinas yang berada di lingkungan rumah pelanggan;
- d. melaksanakan pendaftaran atas perubahan kepemilikan rumah atau bangunan dan dikenakan biaya balik nama;

- e. memberi kemudahan kepada petugas PDAM dalam melaksanakan tugas kedinasannya di dalam persil pelanggan;
- f. bertanggung jawab apabila terjadi pemakaian air besar atau penurunan kualitas air akibat menggunakan bak penampung (menara air atau penampungan air dibawah permukaan tanah/ground reservoir) atau terjadi kebocoran pipa persil (setelah meter air);
- g. memelihara pipa dinas, segel dinas dan segel meter, meter air serta instrument meter termasuk kelengkapannya yang berada dalam persil pelanggan sejak menjadi pelanggan;
- h. pelanggan sebagai pemilik persil bertanggung jawab penuh atas beban biaya yang ditimbulkan oleh pihak lain.

Bagian Ketiga  
Pelayanan Pengaduan

Pasal 27

- (1) Pelanggan dapat menyampaikan pengaduan tentang pelayanan air minum.
- (2) PDAM menindaklanjuti pengaduan baik secara teknis maupun administrasi.
- (3) PDAM memberikan informasi yang diperlukan kepada pihak terkait.
- (4) Penyelesaian perselisihan antara pelanggan dan PDAM dapat dilaksanakan diluar pengadilan yang dilakukan melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB VII  
PENGENDALIAN

Bagian Pertama  
Larangan

Pasal 28

Setiap orang atau badan dilarang :

- a. menimbun dan mendirikan bangunan diatas meter air;
- b. menggabungkan air PDAM dengan air dari sumber lainnya dalam 1 (satu) saluran pipa persil.
- c. mendistribusikan air minum keluar persil pelanggan;
- d. menjual air minum kepada pihak lain dengan cara dan dalih apapun kecuali telah diperjanjikan terlebih dahulu dengan pihak PDAM;
- e. mendistribusikan air minum dari kran umum atau terminal air dengan segala jenis pipa dan atau saluran kerumah ataupun ke pihak lain;
- f. memindahkan lokasi meter air/hidran tanpa seizin PDAM;
- g. merusak jaringan pipa, melepas, merusak dan menghilangkan segel, membalik arah meter air atau merusak meter air dan instrumennya;
- h. menyadap air minum langsung dari pipa distribusi atau pipa dinas tanpa melalui meter air dan atau mengambil air minum sebelum meter air;
- i. menyambung kembali saluran air minum (secara illegal), setelah dilakukan pemutusan sambungan oleh PDAM;
- j. mengubah ukuran dan letak pipa dinas yang dipasang;
- k. menjual air minum dari kran umum dengan menggunakan mobil tangki tanpa seizin PDAM;
- l. menggunakan pompa hisap langsung dari pipa dan atau cara lain yang menyimpang dari ketentuan PDAM;
- m. melakukan kegiatan yang mengakibatkan kerusakan sumber daya air dan sarana/prasarana PDAM, mengganggu upaya pengolahan dan pendistribusian air atau mengakibatkan pencemaran air secara sengaja maupun sebagai akibat kelalaian;
- n. melakukan kegiatan disekitar sumber air yang mengakibatkan kerugian terhadap PDAM dan yang merusak fungsi sumber air secara sengaja maupun sebagai akibat kelalaian;
- o. menggunakan logo, atribut atau mengatasnamakan PDAM diluar kepentingan PDAM.

Bagian Kedua  
Pemeriksaan / Penelitian

Pasal 29

- (1) Pengujian meter air dilaksanakan di PDAM atau di rumah pelanggan dan dapat disaksikan oleh pelanggan.
- (2) Apabila menurut hasil pengujian terbukti meter air dinyatakan tidak/kurang baik atau terdapat penyimpangan dari semestinya, maka perlu dilakukan penggantian meter air tanpa dipungut biaya dan besaran pemakaian airnya akan diperhitungkan.

- (3) Apabila hasil pengujian meter air atas permintaan pelanggan dinyatakan baik, maka pelanggan dikenakan biaya pengujian meter air yang besarnya ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

### Bagian Ketiga Pengawasan

#### Pasal 30

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

### BAB VIII PERAN SERTA MASYARAKAT

#### Pasal 31

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

### BAB IX SANKSI ADMINISTRASI

#### Pasal 32

- (1) Setiap pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28, dikenakan sanksi administrasi yang terdiri atas :
  - a. sanksi denda;
  - b. sanksi polisional.
- (2) Sanksi polisional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :
  - a. penyegelan meter air;
  - b. pemutusan sambungan langganan yang terdiri atas :
    - 1) Pemutusan sementara sambungan langganan;
    - 2) Pemutusan tetap sambungan langganan.
- (3) Mekanisme dan tata cara pengenaan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Walikota.

### BAB X KETENTUAN PIDANA

#### Pasal 33

- (1) Setiap orang dan atau badan yang melanggar ketentuan Pasal 28, diancam pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau denda paling banyak Rp.50.000.000, (lima puluh juta rupiah).
- (2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.
- (3) Selain tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), baik berupa tindak pidana kejahatan dan atau tindakan yang mengakibatkan kerugian bagi Pemerintah Daerah, orang pribadi, badan atau pihak lain diancam dengan hukuman pidana sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB XI PENYIDIKAN

#### Pasal 34

- (1) Penyidikan terhadap pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, dilaksanakan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) di lingkungan Pemerintah Daerah yang pengangkatannya ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (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 ditempat kejadian dan melakukan pemeriksaan;

- c. menyuruh berhenti seseorang tersangka dan memeriksa tanda pengenal diri 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 Republik Indonesia (POLRI) tidak mendapat cukup bukti atau peristiwa tersebut bukan merupakan tindak pidana dan selanjutnya melalui Penyidik memberikan hal tersebut kepada Penuntut Umum, tersangka atau keluarganya;
  - i. melakukan tindakan lain menurut hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- (3) PPNS dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyidik berada dibawah koordinasi POLRI sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana.
- (4) PPNS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan menyampaikan hasil penyidikannya kepada Penuntut Umum sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana.

## BAB XII KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 35

Ketentuan lebih lanjut yang diperlukan sebagai pelaksanaan Peraturan Daerah ini, diatur dengan Peraturan dan/atau Keputusan Walikota paling lambat 1 (satu) tahun sejak diundangkannya Peraturan Daerah ini.

### Pasal 36

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kota Ternate.

Ditetapkan di Ternate  
pada tanggal 15 Juni 2011

WALIKOTA TERNATE,

ttd

BURHAN ABDURAHMAN

Diundangkan di Ternate  
pada tanggal 15 Juni 2011

SEKRETARIS DAERAH KOTA TERNATE,

ttd

ISNAIN Hi. IBRAHIM

LEMBARAN DAERAH KOTA TERNATE TAHUN 2011 NOMOR 88



PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KOTA TERNATE  
NOMOR 28 TAHUN 2011  
TENTANG  
PELAYANAN AIR MINUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
KOTA TERNATE

I. PENJELASAN UMUM.

Sumber daya air merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan manfaat untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia. Berdasarkan Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia bahwa sumber daya air dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat secara adil. Penguasaan Negara atas sumber daya air tersebut diselenggarakan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah dengan tetap mengakui dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak-hak tradisionalnya, seperti hak ulayat masyarakat hukum adat setempat dan hak-hak yang serupa dengan itu, sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate selaku Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang usaha perairminuman memiliki peran di dalam penyediaan pelayanan air minum secara berkesinambungan kepada masyarakat sesuai dengan standar kesehatan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum dengan mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat dan berperan serta sebagai penunjang otonomi daerah serta meningkatkan sumber daya manusia secara maksimal.

Pelayanan air minum harus dapat dipastikan berorientasi kepada pelanggan dimana masukan dan peran serta dari masyarakat khususnya pelanggan telah terakomodasi ke dalam proses pelayanan.

Untuk selanjutnya pelaksanaan pengelolaan per-airminum-an mengacu pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air, dan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Sistem Pengembangan Penyediaan Air Minum.

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

Cukup jelas

Angka 9

Cukup jelas

Angka 10

Cukup jelas

Angka 11

Cukup jelas

Angka 12

Air permukaan dapat berasal dari sungai, danau dan bendungan.

Angka 13

Cukup jelas

Angka 14

Cukup jelas

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

Segel meter terletak pada badan/body meter air.

Angka 24

Cukup jelas.

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

Pasal 2

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Tujuan PDAM 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 proporsional yang memenuhi syarat kualitas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan dengan mempertimbangkan “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 16 Tahun 2005 tentang Sistem Pengembangan Penyediaan Air Minum, bahwa PDAM 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 untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan air baku untuk kebutuhan pengembangan sistem penyediaan air minum sesuai dengan kewenangannya.

Ayat (2)

Huruh a

Cukup jelas

Huruf b

PDAM berkewajiban memelihara sarana dan prasarana pengelolaan air minum.

Huruf c

PDAM 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

Cukup jelas

Pasal 5

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

PDAM menyediakan kebutuhan air minum kepada pelanggan melalui sarana mobil tangki sesuai dengan kemampuan PDAM.

Huruf c

Yang termasuk dalam keadaan memaksa (force majeure) adalah bencana alam, akibat perbuatan manusia seperti perang, kerusakan, revolusi, terorisma, pemogokan, sabotase, gangguan industrial lainnya, kegagalan dalam pengadaan tenaga listrik dan sambungan komunikasi dan sebab-sebab lainnya seperti peraturan pemerintah Indonesia yang mengakibatkan dalam kegiatan operasional PDAM.

Huruf d

Penggantian meter air secara periodik wajib dilakukan 4 (empat) tahun sekali untuk semua kondisi meter air. Berdasarkan penelitian secara teknis bahwa usia meter air yang melebihi 4 (empat) tahun akan berkurang keakuratannya sekalipun mekanisme meter air berjalan baik. Apabila kurang dari 4 (empat) tahun meter air mengalami kerusakan, maka PDAM wajib mengganti meter air pelanggan tanpa dikenakan biaya, kecuali kerusakan meter air disebabkan oleh pelanggan baik secara sengaja maupun karena kelalaian.

Huruf e

Dalam hal terjadi gangguan pelayanan PDAM akibat terjadinya keadaan memaksa (force majeure) dan atau akibat gangguan teknis lainnya, maka PDAM menginformasikan gangguan tersebut kepada pelanggan melalui media massa seperti koran, radio dan media massa lainnya serta brosur.

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

PDAM berkewajiban meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian agar terjaganya aliran air sesuai dengan standar kebutuhan pelanggan.

Huruf i

Cukup jelas

Pasal 6

Huruf a

Hidran kebakaran disediakan ditempat-tempat yang memudahkan bagi instansi Pemadam Kebakaran untuk mengambil air saat terjadi peristiwa kebakaran.

Huruf b

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 akan dikenakan tarif niaga kecil. Permohonan pemasangan terminal air dan hidran umum untuk masyarakat yang kurang mampu dilakukan oleh perwakilan dari kelompok/kepala keluarga dengan mengajukan secara tertulis kepada PDAM. Pengelola terminal air dan hidran umum dilarang untuk memperjualbelikan air sebagai bahan baku air minum dalam kemasan atau air minum isi ulang.

Huruf c

PDAM dapat bekerja sama dengan pihak ketiga seperti bank dan koperasi untuk menyediakan loket pembayaran di lokasi-lokasi yang mudah dijangkau oleh pelanggan dalam melakukan pembayaran rekening air PDAM.



Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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 PDAM.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 8

Cukup jelas

Pasal 9

Cukup jelas

Pasal 10

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan biaya pengawasan adalah biaya kegiatan pengawasan oleh PDAM yang dibebankan kepada pelanggan niaga yang melakukan pemasangan sendiri saluran pipa persilnya. Besarnya biaya pengawasan adalah 30 % (tiga puluh perseratus) dari harga pipa persil terpasang.

Ayat (2)

Setelah pemasangan jaringan pipa persil, pelanggan diberikan jaminan oleh PDAM selama 3 (tiga) bulan, Jaminan tersebut diberikan dalam hal terjadi pemakaian besar akibat kebocoran dan atau kerusakan teknis lainnya, setelah 3 (tiga) bulan masa jaminan, maka seluruh kerugian ditanggung oleh pelanggan.

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 13

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Pemutusan sementara paling lama 3 (tiga) bulan sejak dilakukan pemutusan.

Huruf b

Pelanggan dapat mengajukan permohonan pemutusan sementara dengan sebelumnya seluruh tagihan rekening air dan jangka waktu pemutusan paling lama adalah 6 (enam) bulan sejak dilakukan pemutusan dan membayar biaya bukaan kembali. Setelah 6 (enam) bulan, pelanggan harus melaporkan kepada PDAM untuk mengaktifkan kembali saluran airnya atau untuk perpanjangan pemutusan saluran air.

Ayat (3)

Untuk pelanggan yang mengajukan pemutusan saluran air atas permintaan sendiri, setelah jangka waktu pemutusan pelanggan tidak melapor kepada PDAM, maka selama 3 (tiga) bulan akan dibebankan biaya bukaan kembali yang diatur dalam Peraturan Walikota. Apabila lebih dari 3 (tiga) bulan tidak melapor kepada PDAM maka pelanggan dikenakan biaya pemasangan baru.

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 14

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Setelah 6 (enam) bulan permohonan pemutusan sementara atas permintaan pelanggan apabila permohonan tidak diperpanjang, maka saluran air minum pelanggan akan di putus tetap.

Huruf c

Cukup jelas

Ayat (3)

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

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Angka 1)

Biaya pemeliharaan meter air (BPMA) digunakan untuk penggantian meter air secara periodik.

Angka 2)

Biaya administrasi digunakan untuk kepentingan administrasi PDAM dalam menyelenggarakan pelayanan kepada pelanggan.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

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

Ayat (4)

PDAM melakukan penyesuaian biaya beban tetap dengan pertimbangan adanya perubahan inflasi, kenaikan tarif listrik dan bahan bakar minyak dan biaya lain yang mempengaruhi biaya investasi untuk meter air dan dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi PDAM kepada pelanggan. Pengaturan biaya beban tetap ditetapkan dalam Peraturan Walikota.

Pasal 23

Ayat (1)

Pembayaran rekening air minum selain dilakukan di kantor PDAM, dapat dilakukan di loket-loket pembayaran lain seperti di bank-bank atau koperasi yang telah bekerja sama dengan PDAM.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Pelanggan yang tidak melaksanakan pembayaran rekening air lebih dari 2 (dua) bulan akan dikenakan sanksi pemutusan saluran air dan biaya administrasi segel meter dihapuskan.

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 24

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan "biaya non air" adalah biaya-biaya diluar rekening air.

Huruf a

Yang dimaksud dengan "biaya bukaan kembali" adalah biaya yang dibebankan kepada pelanggan untuk mengaktifkan kembali saluran airnya setelah dilakukan pemutusan, atau jumlah tunggakan rekening airnya telah dikenakan sanksi pemutusan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "biaya balik nama" adalah biaya yang dibebankan kepada pelanggan atas penggantian nama kepemilikan rekening air minum dengan melengkapi seluruh syarat administrasi yang berlaku di PDAM.

Huruf c

Yang dimaksud dengan "biaya penggantian meter atas permintaan pelanggan" adalah biaya yang ditanggung oleh pelanggan atas permintaan ganti meter diluar masa pergantian meter air secara periodik, karena akurasi meter air diragukan.

Huruf d

Yang dimaksud dengan "biaya pindah letak meter" adalah biaya yang ditanggung oleh pelanggan atas pemindahan lokasi meter di persil pelanggan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan "biaya tera meter" adalah biaya yang dibebankan kepada pelanggan untuk pengujian meter air atas permintaan pelanggan apabila hasil pengujian menunjukkan meter dalam kondisi baik.

Huruf f

Yang dimaksud dengan "biaya pengujian kualitas air" adalah biaya untuk pengujian kualitas air atas permohonan pelanggan atau pihak lain.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “biaya pelanggan pasif” adalah biaya yang dikenakan kepada pelanggan, tetapi tidak menggunakan air PDAM/pemakaian air 0 m<sup>3</sup> (nol meter kubik).

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 25

Huruf a

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 b

Cukup jelas

Huruf c

PDAM menyediakan kartu pencatatan meter yang dipegang oleh pelanggan, dan wajib mencatatkan hasil perhitungan volume pemakaian air per bulan pada kartu tersebut.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Apabila PDAM tidak dapat melayani kebutuhan air minum kepada pelanggan selama 3 (tiga) hari berturut-turut tanpa pemberitahuan terhitung sejak pelanggan melaporkan berhentinya aliran air minum, maka pelanggan mendapat potongan sebesar 50% (lima puluh perseratus) dari pembayaran rekening air minum pada bulan terjadinya gangguan pelayanan air minum dan atau pelanggan diberikan ganti rugi yang layak akibat kelalaian pelayanan PDAM, kecuali sebagai akibat bencana alam, keadaan mendesak (force majeure) dan atau adanya kerusakan.

Huruf f

Apabila PDAM terlambat menindaklanjuti laporan pelanggan selama 3 (tiga) hari berturut-turut terhitung sejak pelanggan melaporkan terjadinya kebocoran yang mengakibatkan pembayaran rekening air minum menjadi tinggi, maka pelanggan diberikan keringanan pembayaran rekening dengan mengurangi tarif air minum sesuai hari keterlambatan.

Huruf g

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 h

Pelanggan dapat mengajukan permohonan pemutusan saluran air untuk sementara waktu paling lama 6 (enam) bulan dengan mengajukan permohonan secara tertulis kepada PDAM 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 PDAM 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 pemasangan baru.

Huruf i

Cukup jelas

## Pasal 26

### 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 rekening air sesuai dengan status kepemilikan rumah.

### Huruf e

Pelanggan berkewajiban untuk tidak menghalangi atau mempersulit petugas saat melaksanakan pembacaan meter, pemeriksaan pipa persil dan terhadap sarana dan prasarana milik PDAM yang terletak di lingkungan rumah pelanggan.

### Huruf f

PDAM menjamin ketersediaan air kepada pelanggan, tetapi apabila pelanggan membutuhkan bak penampungan (menara air atau penampungan air dibawah 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 penampung serta kelengkapannya merupakan tanggung jawab pelanggan.

### Huruf g

Cukup jelas

### 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 pelanggan terhadap ketentuan PDAM baik yang dilakukan sendiri secara sengaja maupun akibat kelalaian pelanggan dan/atau sebagai akibat perbuatan orang lain.

## Pasal 27

### Ayat (1)

Pengaduan pelayanan air minum meliputi etika petugas PDAM, kebocoran, kualitas air minum terganggunya aliran air dan hal lain yang menyebabkan terganggunya pengaliran air minum. Terhadap pengaduan yang berkaitan dengan pencurian air PDAM serta perbuatan lain yang merugikan PDAM, kepada pelapor akan diberikan penghargaan oleh PDAM.

### Ayat (2)

Cukup jelas

### Ayat (3)

Cukup jelas

### Ayat (4)

Cukup jelas

## Pasal 28

### Huruf a

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

Huruf b

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

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

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

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Menyambung kembali secara langsung dengan menggunakan pipa/selang tanpa sepengetahuan PDAM setelah dilakukan pemutusan sambungan oleh PDAM.

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 29

Cukup jelas

Pasal 30

Cukup jelas

Pasal 31

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “sarana yang memadai” adalah sarana seperti kotak saran, faksimili, e-mail, telepon dan sarana lainnya.

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34  
Cukup jelas  
Pasal 35  
Cukup jelas  
Pasal 36  
Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA TERNATE NOMOR 109