



**WALIKOTA KENDARI**

**PERATURAN DAERAH KOTA KENDARI**

**NOMOR 7 TAHUN 2010**

**TENTANG**

**PELAYANAN AIR MINUM**

**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA ANOA**

**KOTA KENDARI**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA KENDARI,**

- Menimbang : a. bahwa Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Anoa Kota Kendari merupakan Perusahaan Daerah yang menyelenggarakan sistem penyediaan air minum bagi masyarakat;
- b. bahwa ketentuan yang mengatur tentang keseimbangan perlindungan kepentingan antara konsumen dan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Anoa Kota Kendari belum memadai;
- c. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelayanan terhadap konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum sehingga

perlu diatur hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan air minum;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah Kota Kendari tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Anoa Kota Kendari.

- 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 2387) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1969 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1969 Nomor 37, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2901);
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1995 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Kendari (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 44, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3602);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

5. 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);
6. 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);
7. 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 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);
8. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1982 tentang Tata Cara Pengaturan Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1982 Nomor 37, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3225);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 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);

11. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4490);
12. Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 5 Tahun 2000 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Daerah Kota Kendari Tahun 2000 Nomor 5 Seri D).

**Dengan Persetujuan Bersama**

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA KENDARI**

**Dan**

**WALIKOTA KENDARI**

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN DAERAH KOTA KENDARI  
TENTANG PELAYANAN AIR MINUM  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA  
ANOA KOTA KENDARI.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Kendari.

2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Walikota adalah Walikota Kendari.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang selanjutnya disingkat DPRD, adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Kendari.
5. Perusahaan Daerah Air Minum, yang selanjutnya disingkat PDAM, adalah Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Anoa Kota Kendari milik Daerah.
6. Dewan Pengawas adalah Dewan Pengawas PDAM.
7. Direksi adalah Direksi PDAM.
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. Mata air adalah sumber air yang berasal dari lapisan bawah tanah/*aquifer* yang muncul ke permukaan tanah secara alamiah.
11. Air permukaan adalah semua air yang terdapat di permukaan tanah.
12. Air tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan di bawah permukaan tanah.
13. Sarana dan prasarana air minum adalah bangunan beserta peralatan dan perlengkapannya yang menghasilkan, menyediakan dan mendistribusikan air minum untuk masyarakat.
14. Pipa transmisi air baku adalah pipa pembawa air baku dari bangunan penangkap air (*intake*) ke Instalasi Pengolahan Air (IPA).
15. Pipa transmisi air bersih adalah pipa pembawa air bersih dari sumber mata air atau dari Instalasi Pengolahan Air (IPA) ke *reservoir*/bak penampungan.
16. Pipa distribusi adalah pipa pembawa air minum dari *Reservoir* yang disalurkan kepada pelanggan.
17. Pipa dinas adalah pipa dan perlengkapannya yang menghubungkan pipa distribusi dengan pipa persil sampai dengan meter air.
18. Pipa retikulasi adalah pipa beserta peralatan yang terletak antara pipa dinas dan pipa distribusi dimana pada pipa retikulasi terletak titik pengambilan (*tapping*) ke sambungan rumah.
19. Pipa persil adalah pipa beserta peralatan dan perlengkapannya yang terletak dalam persil pelanggan sesudah meter air.
20. Persil adalah sebidang tanah yang dimiliki/dikuasai oleh seseorang atau badan, yang mempunyai ukuran tertentu sesuai dengan bukti kepemilikan tanah.
21. Meter air adalah alat untuk mengukur volume pemakaian air oleh pelanggan dalam satuan waktu tertentu dan sudah ditera oleh lembaga yang berwenang.
22. 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.
23. Segel meter adalah segel yang dipasang oleh instansi yang berwenang untuk menandakan ketelitian meter sudah memenuhi syarat.
24. 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.
25. Pelanggan adalah perorangan atau sekelompok masyarakat/badan yang menggunakan jasa pelayanan air minum dari PDAM.

26. 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).
27. Pemutusan sementara adalah tindakan yang dilakukan PDAM kepada pelanggan berupa pencabutan meteran air untuk sementara.
28. Pemutusan tetap adalah pemutusan dari pipa retikulasi/distribusi.
29. Eks pelanggan adalah pelanggan yang berhenti menjadi pelanggan.
30. Pihak lain adalah perorangan atau kelompok masyarakat di luar pelanggan.
31. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi yang sejenis, lembaga, bentuk usaha tetap dan bentuk usaha lainnya.
32. Instalatur air minum adalah suatu badan usaha atau perorangan yang bergerak dalam pekerjaan instalasi air minum dan telah memiliki persyaratan sesuai Peraturan Perundang-Undangan.
33. 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.
34. Tarif air minum adalah harga air minum untuk setiap meter kubik (M<sup>3</sup>) yang harus dibayar oleh pelanggan.
35. Rekening air minum adalah kewajiban yang harus dibayar oleh pelanggan setiap bulan sesuai jumlah pemakaian air ditambah biaya tetap.

36. Penyidik Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disebut 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.

## **BAB II**

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

#### **Pasal 2**

- (1) Asas penyelenggaraan PDAM meliputi asas kepastian, 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 Kesatu**  
**Kewenangan**

**Pasal 3**

- (1) PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang diberi kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan air minum yang dimanfaatkan untuk masyarakat umum.
- (2) Untuk melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) PDAM memiliki tugas sebagai berikut :
  - a. menyediakan pelayanan air minum bagi masyarakat;
  - b. melakukan pemeliharaan terhadap aset PDAM;
  - c. memberikan laporan kinerja secara berkala sebagai 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 sistem 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-tugas lain sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan.
- (3) Dalam melaksanakan kewenangan pelayanan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) PDAM dapat mengadakan kerjasama 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, pelanggan pasif, eks pelanggan, atau pihak lain sesuai dengan kewenangannya;
- 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 secara kontinue 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. melaksanakan penggantian meter air secara periodik paling singkat setiap 4 (empat) tahun, dan apabila sebelum 4 (empat) tahun meter air mengalami kerusakan, maka kewajiban PDAM untuk melakukan penggantian meter air;
- c. melakukan pemeriksaan atau tera ulang secara periodik setahun sekali;
- d. melakukan penggantian meter air yang mengalami kerusakan akibat kelalaian/kesengajaan pelanggan yang biayanya dibebankan kepada pelanggan;
- e. memberitahukan kepada pelanggan tentang adanya gangguan dan hambatan pelayanan;
- f. melakukan pemeriksaan kualitas air minum;
- g. melayani dan menindaklanjuti keluhan pelanggan;
- g. meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian;
- h. menyediakan pusat pengaduan dan kotak pos pengaduan.

### **Bagian Ketiga Pelayanan Umum Air Minum**

#### **Pasal 6**

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

- a. menyediakan hidran kebakaran di tempat-tempat tertentu sesuai dengan kondisi pelayanan PDAM;
- b. menyediakan Terminal Air dan Hidran Umum (TAHU) bagi masyarakat Kota Kendari 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) Permohonan 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 perumahan yang belum ada jaringan air minumannya/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 60% (enam puluh persen) 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;
- b. pemutusan tetap.

### **Pasal 13**

- (1) Pemutusan sementara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) 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.
- (2) Pemutusan sementara dapat disambung kembali paling lambat 1 (satu) hari setelah pelanggan melunasi tunggakan dan denda administrasi ditambah biaya bukaan kembali yang diatur dalam Peraturan Walikota.

### **Pasal 14**

- (1) Pemutusan tetap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) 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;
  - c. atas permintaan pelanggan dengan mengajukan permohonan tertulis untuk berhenti menjadi pelanggan PDAM dengan melunasi segala sesuatu yang menjadi kewajiban pelanggan.
- (2) Pemutusan tetap dapat disambung kembali setelah pelanggan melunasi tunggakan dan denda ditambah biaya pemasangan baru.

- (3) Terhadap Pelanggan yang telah diputus tetap, PDAM dapat melakukan pengalihan nomor sambungan kepada pelanggan baru dalam wilayah pelayanan yang sama berdasarkan ketentuan yang berlaku.

## **BAB IV REKENING AIR MINUM**

### **Bagian Kesatu 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.

#### **Pasal 16**

- (1) Besarnya tarif air minum dihitung berdasarkan formulasi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
- (2) PDAM dapat melaksanakan penyesuaian tarif air minum secara berkala yang tata cara dan penghitungannya ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

## **Bagian Kedua Rekening Air Minum**

### **Pasal 17**

- (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) Biaya beban tetap sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diatur dalam Peraturan Walikota.
- (3) Jumlah pemakaian air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dihitung berdasarkan hasil pembacaan meter air selama 1(satu) bulan.
- (4) Apabila meter air tidak terbaca atau tidak berjalan baik maka jumlah pemakaian air minum dihitung berdasarkan pemakaian rata-rata 6 (enam) bulan terakhir.
- (5) PDAM dapat menyesuaikan biaya beban tetap sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b secara berkala yang besarnya ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

## **Bagian Ketiga Pembayaran Rekening Air Minum**

### **Pasal 18**

- (1) Pembayaran rekening air minum dilakukan pada tempat-tempat yang ditentukan oleh PDAM.
- (2) Pembayaran rekening air minum dimulai tanggal 2 (dua) sampai dengan tanggal 20 (dua puluh) setiap bulan.
- (3) Keterlambatan pembayaran rekening air minum dikenakan denda keterlambatan yang ditetapkan dengan Peraturan Walikota.



- (4) Apabila 2 (dua) bulan berturut-turut sampai batas waktu penutupan, rekening air tidak dilunasi, maka disamping dikenakan denda keterlambatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) juga dikenakan biaya administrasi segel meter.
- (5) Besarnya denda keterlambatan dan biaya administrasi segel meter sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan (3) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

#### **Bagian Keempat Biaya Non Air**

##### **Pasal 19**

- (1) Selain biaya pemasangan baru dan biaya dalam rekening air, kepada pelanggan dapat dikenakan biaya non air berupa :
  - a. biaya bukaan kembali;
  - b. biaya balik nama;
  - c. biaya pindah letak meter;
  - d. biaya beban pelanggan pasif.
- (2) Besarnya biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

### **BAB V HAK DAN KEWAJIBAN PELANGGAN**

#### **Bagian Kesatu Hak Pelanggan**

##### **Pasal 20**

Pelanggan mempunyai hak sebagai berikut :

- a. mendapatkan hasil pengujian atas :
  1. perhitungan tagihan rekening air minum bulanan;
  2. akurasi meter air.

- b. mendapatkan penjelasan atas ketentuan yang telah disepakati pada saat mengajukan pemasangan baru;
- c. mendapatkan informasi tentang struktur dan besaran tarif serta tagihan;
- d. mendapatkan penggantian meter air apabila berdasarkan hasil tera meter, menunjukkan kondisi rusak;
- e. mengajukan permohonan pemutusan sementara atas permintaan sendiri;
- f. 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 21**

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. bertanggungjawab 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. bertanggungjawab apabila terjadi pemakaian air dalam skala besar atau penurunan kualitas air akibat

menggunakan bak penampungan (menara air atau penampungan air di bawah permukaan tanah atau terjadi kebocoran pipa persil (setelah meter air);

- g. memelihara pipa dinas, segel dinas dan segel meter, meter air serta instrumen meter termasuk kelengkapannya yang berada di dalam persil pelanggan sejak menjadi pelanggan;
- h. pelanggan sebagai pemilik persil bertanggungjawab penuh atas beban biaya yang ditimbulkan oleh pihak lain.

### **Bagian Ketiga Pelayanan Pengaduan**

#### **Pasal 22**

- (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 di luar pengadilan atau alternatif penyelesaian sengketa sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan.

## **BAB VI PENGENDALIAN**

### **Bagian Kesatu Larangan**

#### **Pasal 23**

Setiap orang atau badan dilarang :

- a. menimbun dan atau mendirikan bangunan di atas meter air;

- b. menggabungkan air PDAM dengan air dari sumber lainnya dalam 1 (satu) saluran pipa persil;
- c. mendistribusikan air minum ke luar 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 ke rumah ataupun ke pihak lain;
- f. memindahkan lokasi meter air/hidran tanpa seizin PDAM;
- g. merusak jaringan pipa, melepas 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 ilegal), 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 di sekitar 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 24**

- (1) Pengujian meter air dilaksanakan di bengkel meter PDAM 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.

**BAB VII  
PERAN SERTA MASYARAKAT**

**Pasal 25**

- (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 VIII  
SANKSI ADMINISTRASI**

**Pasal 26**

- (1) Setiap pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf b, huruf d, huruf g dan huruf h dikenakan sanksi administrasi berupa :
  - a. sanksi denda;
  - b. sanksi polisional.

- (2) Sanksi polisional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
  - a. penyegehan meter air;
  - b. pemutusan sambungan langganan yang terdiri atas:
    - 1) pemutusan sementara sambungan langganan;
    - 2) pemutusan tetap sambungan langganan.
- (3) Mekanisme dan tata cara sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

**BAB IX  
PENYIDIKAN**

**Pasal 27**

- (1) Penyidikan terhadap pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dilaksanakan oleh 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 di tempat 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) 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;

i. melakukan tindakan lain menurut hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

- (3) PPNS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan menyampaikan hasil penyidikannya kepada Penuntut Umum sesuai dengan ketentuan Perundang-Undangan.

## **BAB X KETENTUAN PIDANA**

### **Pasal 28**

- (1) Setiap orang dan/atau badan yang melanggar ketentuan Pasal 23 diancam pidana kurungan paling lama 3 (Tiga) bulan atau denda paling banyak Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).
- (2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.
- (3) Denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disetor ke kas PDAM.

## **BAB XI KETENTUAN PENUTUP**

### **Pasal 29**

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

### **Pasal 30**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kendari  
pada tanggal 2 November 2010

**WALIKOTA KENDARI,**

**Ir. H. ASRUN, M.Eng.Sc**

Diundangkan di Kendari  
pada tanggal 3 November 2010

**SEKRETARIS DAERAH  
KOTA KENDARI**

**H. AMARULLAH, SE.,M.Si**

**LEMBARAN DAERAH KOTA KENDARI TAHUN 2010 NOMOR 7**

**PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KOTA KENDARI  
NOMOR 7 TAHUN 2010  
TENTANG  
PELAYANAN AIR MINUM  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA ANOA  
KOTA KENDARI**

**I. PENJELASAN UMUM**

PDAM dalam melakukan pelayanan jasa air minum senantiasa dituntut untuk terus meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat konsumen sehingga perlu diimplementasikan dengan cara menyusun strategi-strategi pelayanan agar masyarakat konsumen merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM sesuai amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum dan untuk mencapai target *Millenium Development Goals* (MDGs), dimana salah satu pencapaiannya adalah penyediaan akses air minum secara merata kepada seluruh penduduk baik di kota maupun di desa.

**II. PASAL DEMI PASAL**

**Pasal 1**

Cukup jelas

**Pasal 2**

Cukup jelas

**Pasal 3**

**Ayat (1)**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Sistem 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)**

**Huruf 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**

Cukup jelas

**Pasal 6**

Huruf a

Hidran kebakaran disediakan di tempat-tempat yang memudahkan bagi Unit Kerja Pemadam Kebakaran untuk mengambil air saat terjadi peristiwa kebakaran. Penyediaan hidran ini disesuaikan dengan kondisi pelayanan yang ada pada PDAM.

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 60% (enam puluh persen) 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**

Cukup jelas

**Pasal 13**

Cukup jelas

**Pasal 14**

Cukup jelas

**Pasal 15**

Cukup jelas

**Pasal 16**

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

PDAM melakukan penyesuaian tarif air minum setiap tahun dengan pertimbangan adanya perubahan inflasi, kenaikan tarif listrik dan bahan bakar minyak dan biaya lain yang mempengaruhi biaya produksi dan biaya operasional PDAM. Pengaturan tarif air minum ditetapkan dalam Peraturan Walikota.

**Pasal 17**

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)

Cukup jelas

Ayat (4)

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 (5)

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 18**

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)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

**Pasal 19**

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan "biaya non air" adalah biaya-biaya di luar rekening air.

Huruf a

Yang dimaksud dengan "biaya bukaan kembali" adalah biaya yang dibebankan kepada pelanggan untuk mengaktifkan kembali saluran airnya setelah dilakukan 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 pindah letak meter" adalah biaya yang ditanggung oleh pelanggan atas pemindahan lokasi meter di persil pelanggan.

Huruf d

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 20**

Huruf a

Angka 1

Cukup jelas

Angka 2

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

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

**Pasal 21**

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 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 di bawah permukaan tanah/*ground reservoir*), maka pelanggan dapat membangun bak penampungan tersebut dengan segala biaya, pelaksanaan dan pemeliharaan menjadi tanggung jawab pelanggan. Apabila terjadi pemakaian besar akibat kebocoran pipa persil, penurunan kualitas air dan atau terjadinya kerusakan/tidak berfungsinya bak penampungan serta kelengkapannya merupakan tanggung jawab pelanggan.

Huruf 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 pelanggaran terhadap ketentuan akibat kelalaian pelanggan dan/atau sebagai akibat perbuatan orang lain.

## **Pasal 22**

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 23**

Huruf a

Pelanggan dilarang menimbun meter air dengan material apapun dan atau mendirikan bangunan di atas 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 24**

Ayat (1)

Bengkel meter adalah tempat pengujian meter air milik PDAM.

Ayat (2)

Cukup jelas

**Pasal 25**

Cukup jelas

**Pasal 26**

Cukup jelas

**Pasal 27**

Cukup jelas

**Pasal 28**

Cukup jelas

**Pasal 29**

Cukup jelas

**Pasal 30**

Cukup jelas

**TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA KENDARI NOMOR**