



## **PERATURAN WALIKOTA BALIKPAPAN**

**Nomor : 19 Tahun 2010**

**Tentang**

**SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM**

**WALIKOTA BALIKPAPAN,**

- Menimbang** :
- a. bahwa Perusahaan Daerah Air Minum Kota Balikpapan adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sebagai penyelenggara pengembangan sistem penyediaan air minum di wilayah Kota Balikpapan;
  - b. bahwa dalam rangka menindaklanjuti ketentuan dalam Pasal 40 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum sehingga Keputusan Walikota Balikpapan Nomor 7 Tahun 2003 tentang Pelayanan Air Minum di Kota Balikpapan perlu dilakukan perubahan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
  - c. bahwa untuk maksud tersebut di atas, perlu ditetapkan dengan Peraturan Walikota.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1820);
  2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah (Lembaran Negara Tahun 1962 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2387) jo. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1969 tentang Pernyataan Tidak Berlakunya Berbagai Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 1969 Nomor 37, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2901);
  3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4377);
  4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3839) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4844);
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 1996 tentang Pembentukan 13 (tiga belas) Kecamatan di Wilayah Kabupaten Dati II Kutai, Berau, Bulungan, Pasir, Kotamadya Dati II Samarinda dan Balikpapan dalam Wilayah Provinsi Dati I Kalimantan Timur (Lembaran Negara Tahun 1996 Nomor 56);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (Lembaran Negara Tahun 2005 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4490);

7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis Dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada PDAM;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum;
9. Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum;
10. Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pedoman Akutansi Perusahaan Daerah Air Minum;
11. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 3 Tahun 2008 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kota Balikpapan (Lembaran Daerah Kota Balikpapan Tahun 2008 Nomor 3 Seri E Nomor 3 tanggal 8 Oktober 2008).

## **M E M U T U S K A N**

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA BALIKPAPAN TENTANG SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM**

### **BAB I KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Kota adalah Kota Balikpapan.
2. Pemerintah Kota adalah Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Kota Balikpapan.
3. Walikota adalah Walikota Balikpapan.
4. Perusahaan Daerah Air Minum yang selanjutnya disebut PDAM adalah Perusahaan Daerah Air Minum Kota Balikpapan.
5. Direksi PDAM adalah Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Balikpapan.
6. Sumber Air adalah tempat atau wadah air alami dan/atau buatan yang terdapat pada, di atas, ataupun dibawah permukaan tanah.
7. Air Baku adalah air yang digunakan sebagai bahan pokok untuk diolah menjadi air minum.
8. Air Minum adalah air yang memenuhi syarat-syarat kualitas air bersih sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan.
9. Penyedia Air Minum adalah usaha-usaha untuk menghasilkan, menyediakan dan mendistribusikan air minum untuk masyarakat.
10. Sistem penyediaan air minum yang selanjutnya disingkat SPAM merupakan satu kesatuan sistem fisik (teknik) dan non-fisik dari prasarana dan sarana penyediaan air minum.
11. Penyelenggara Sistem Penyediaan Air Minum adalah Perusahaan Daerah Air Minum Kota Balikpapan.
12. Penyelenggaraan SPAM adalah kegiatan merencanakan, melaksanakan konstruksi, mengelola, memelihara, merehabilitasi, memantau, dan/atau mengevaluasi sistem fisik (teknik) dan non fisik dari sistem penyediaan air minum.

13. Pengembangan SPAM adalah kegiatan yang bertujuan membangun, memperluas dan/atau meningkatkan sistem fisik (teknik) dan non fisik (kelembagaan, manajemen, keuangan, peran masyarakat, dan hukum) dalam kesatuan yang utuh untuk melaksanakan penyediaan air minum kepada masyarakat menuju keadaan yang lebih baik.
14. Pipa transmisi adalah pipa pengantar air dari satu titik awal ke titik akhir tanpa adanya percabangan pipa untuk pemakaian air.
15. Pipa distribusi adalah pipa penyalur air bersih dari suatu titik awal ke titik akhir dimana terpasang percabangan pipa untuk pemakaian air.
16. Jaringan perpipaan adalah rangkaian pipa distribusi beserta perlengkapannya untuk penyaluran air bersih.
17. Pipa retikulasi atau pipa induk adalah pipa distribusi yang dapat dipasang klem untuk tapping pipa dinas yang berukuran mulai dari 2" (dua inch) sampai dengan 4" (empat inch).
18. Pipa dinas adalah rangkaian pipa yang menghubungkan pipa distribusi dengan instalasi meter air.
19. Pipa persil adalah rangkaian pipa beserta perlengkapannya untuk penyaluran air minum yang terpasang dalam persil pelanggan sesudah instalasi meter air.
20. Instalasi meter air adalah rangkaian peralatan untuk pengukuran dan pengendalian penyaluran air minum ke pelanggan yang dipasang pada tempat yang memenuhi persyaratan tertentu.
21. Persil adalah sebidang tanah yang dimiliki/dikuasai oleh seseorang atau badan, mempunyai ukuran tertentu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
22. Meter air adalah alat untuk mengukur banyaknya pemakaian air oleh pelanggan, yang sudah ditera sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
23. Pembatas aliran adalah alat yang dipasang PDAM pada instalasi meter air untuk mengurangi tekanan air di pipa persil dengan maksud membatasi penyaluran air.
24. Pelanggan adalah perorangan atau badan yang masih menggunakan pelayanan air minum dari PDAM.
25. Calon pelanggan adalah perorangan atau badan yang mengajukan permohonan untuk menjadi pelanggan PDAM.
26. Eks pelanggan adalah perorangan atau badan yang pernah menjadi pelanggan.
27. Instalatur air adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam pekerjaan instalasi air minum dan secara administratif terdaftar di PDAM.
28. Hidran kebakaran adalah hidran/kran yang digunakan menyalurkan air untuk keperluan pemadaman kebakaran dan keperluan lain PDAM dan disegel oleh PDAM.
29. Segel meter adalah segel yang dipasang instansi yang berwenang pada meter air untuk menandakan bahwa peralatan tersebut sudah ditera dan memenuhi ketelitian pengukuran yang dipersyaratkan.
30. Segel dinas adalah segel yang dipasang PDAM pada instalasi meter air untuk menandakan status hak pemakaian dan keadaan instalasi meter air pelanggan sebagaimana yang ditentukan PDAM.
31. Tarif air minum adalah harga jual air minum setiap meter kubik ( $m^3$ ) dalam kisaran pemakaian tertentu yang ditetapkan sesuai peraturan yang berlaku.

32. Rekening air adalah kewajiban yang harus dibayar oleh pelanggan setiap bulan sesuai jumlah pemakaian air ditambah unsur biaya lainnya.
33. Harga Kesepakatan adalah tarif dan/atau harga pemasangan baru yang nilainya berdasarkan kesepakatan antara PDAM dengan Pelanggan.
34. Keputusan Direksi adalah Keputusan Direksi PDAM Kota Balikpapan.

## **BAB II**

### **AZAS, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP**

#### **Pasal 2**

- (1) PDAM menganut azas profesionalisme dalam penyediaan air minum yang berorientasi bisnis.
- (2) Tujuan Sistem Penyediaan Air Minum adalah untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat secara berkesinambungan sesuai standar kesehatan.
- (3) Ruang Lingkup meliputi semua bentuk penyediaan yang berkaitan dengan air minum dan non air .

## **BAB III**

### **KEWENANGAN PDAM**

#### **Pasal 3**

- (1) PDAM berwenang dalam penyelenggaraan dan pengembangan SPAM dalam wilayah Kota Balikpapan.
- (2) Penyelenggaraan dan pengembangan SPAM ini mengacu pada rencana induk (Master Plan) Penyediaan Air Bersih Kota Balikpapan yang telah ditetapkan.
- (3) SPAM dapat dilaksanakan melalui jaringan perpipaan dan mobil tangki. Pelaksanaan tersebut disesuaikan dengan kemampuan dan ketersediaan SPAM yang ada.
- (4) Kewenangan dalam penyelenggaraan dan pengembangan sistem penyediaan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sebagai berikut:
  - a. menyediakan air minum bagi pelanggan dan non pelanggan;
  - b. mengoperasikan dan memelihara prasarana dan sarana SPAM;
  - c. melaksanakan perluasan cakupan pelayanan; dan
  - d. mengatur sistem pendistribusian air minum sesuai dengan kapasitas produksi yang tersedia.
- (5) Dalam penyelenggaraan dan pengembangan SPAM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) di atas, PDAM dapat melakukan kerjasama kemitraan dengan pihak ketiga berdasarkan peraturan perundang-undangan.

**BAB IV**  
**KEWAJIBAN DAN HAK PENYELENGGARA**

**Bagian Pertama**  
**Kewajiban**

**Pasal 4**

Dalam penyelenggaraan SPAM, PDAM mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- a. menyediakan air minum kepada pelanggan dengan memperhatikan kualitas, kuantitas dan kontinuitas, kecuali dalam keadaan kahar (force majeure);
- b. mengoperasikan SPAM secara optimal;
- c. memberitahukan kepada pelanggan tentang adanya gangguan dan hambatan pelayanan;
- d. melakukan pemeriksaan kualitas air minum secara rutin;
- e. melayani dan menindaklanjuti keluhan pelanggan berkaitan dengan pelayanan PDAM seperti pemakaian tinggi, air tidak mengalir, pipa dinas bocor, air berwarna/berbau, meter air macet, bocor di sekitar meter air, stop kran meter rusak, pindah meter air, dan lain-lain;
- f. meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian ke pelanggan;
- g. melaksanakan penggantian meter air pelanggan secara berkala paling sedikit setiap 4 (empat) tahun atau angka meter air telah menunjukkan pemakaian lebih dari  $\geq 2.000 \text{ m}^3$ ; dan
- h. menyediakan kotak saran/pos pengaduan.

**Bagian Kedua**  
**Hak**

**Pasal 5**

Dalam penyelenggaraan SPAM, 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, eks pelanggan, atau pihak lain sesuai ketentuan;
- e. melakukan pemeriksaan pipa persil pelanggan apabila diperlukan;
- f. memperoleh kuantitas air baku secara kontinyu sesuai dengan izin yang telah didapat;
- g. melakukan perubahan jenis golongan pelanggan, dengan meninjau kembali kondisi, bentuk, fungsi, kawasan wilayah tempat pelanggan berada berdasarkan klasifikasi pelanggan yang berlaku.

**BAB V**  
**PENYEDIAAN AIR MINUM**

**Pasal 6**

- (1) Penyediaan air minum kepada pelanggan disalurkan dari pipa induk melalui pipa dinas ke instalasi meter air.
- (2) Pipa induk yang dipergunakan berukuran mulai dari 2" (dua inch) sampai dengan 4" (empat inch).
- (3) Dalam keadaan tertentu atas persetujuan Direksi, dapat dipergunakan pipa induk yang lebih kecil dari 2" (dua inch) dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan dan persyaratan teknis.
- (4) Pelayanan air minum kepada pelanggan melalui saluran pipa induk sebagaimana dimaksud ayat (1) dengan cara:
  - a. sambungan rumah (SR);
  - b. terminal air dan hidran umum (TAHU) bagi masyarakat Kota Balikpapan yang kurang mampu atau tidak dengan sambungan rumah;
  - c. mobil tangki, yang melayani kebutuhan air pelanggan dan masyarakat pada saat tertentu; dan
  - d. melalui sarana lainnya dengan persetujuan Direksi.

**Pasal 7**

- (1) Dalam hal penyediaan air minum kepada masyarakat di bidang perairminuman, PDAM harus mencapai cakupan pelayanan 80 % (delapan puluh persen) dari jumlah penduduk.
- (2) Upaya yang dilakukan PDAM untuk mencapai cakupan pelayanan 80 % (delapan puluh persen) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah optimalisasi instalasi dan perluasan jaringan perpipaan.

**Pasal 8**

- (1) Dalam hal terjadi bencana alam (kebakaran dan tanah longsor) yang mengakibatkan kerusakan jaringan pipa PDAM yang berdampak terhadap rusaknya lingkungan di sekitarnya, PDAM tidak diwajibkan membayar ganti rugi.
- (2) Bencana alam sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang mengakibatkan pelayanan air minum terhenti atau terganggu, PDAM berhak untuk memutus dan/atau mencabut semua fasilitas PDAM untuk pelayanan air minum di lokasi bencana tersebut.

**Pasal 9**

Selain menyediakan air minum kepada pelanggan dan masyarakat, PDAM juga menyediakan air untuk hidran kebakaran yang terpasang pada tempat-tempat tertentu dan setiap saat dipakai untuk pemadaman kebakaran yang operasionalnya dilakukan oleh PDAM.

**BAB VI**  
**TATA CARA PELAYANAN AIR MINUM**

**Bagian Pertama**  
**Pemasangan Sambungan Baru**

**Pasal 10**

- (1) Setiap permohonan untuk menjadi pelanggan harus diajukan secara tertulis kepada PDAM oleh calon pelanggan.
- (2) Permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan formulir yang diisi dengan benar, jelas dan lengkap serta melampirkan persyaratan sebagai berikut:
  - a. foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP);
  - b. foto copy Kartu Keluarga (KK);
  - c. foto copy rekening air milik tetangga terdekat;
  - d. gambar denah lokasi yang dimohon;
  - e. foto copy Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
  - f. surat keterangan dari RT tempat dimohon bila KTP calon pelanggan tidak sesuai dengan gambar denah lokasi yang dimohon; dan
  - g. surat pernyataan lurah atau camat tentang daerah bukan termasuk lahan kritis/longsor.
- (3) Selain persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib memenuhi persyaratan teknis yang ditetapkan dengan Keputusan Direksi.
- (4) Pemasangan sambungan baru dapat diterima oleh PDAM.
- (5) Terhadap permohonan yang diterima, pemasangan sambungan baru akan dilaksanakan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah biaya pemasangan sambungan baru dibayar oleh calon pelanggan.
- (6) Pemasangan dan perubahan pipa saluran air minum, baik saluran pipa dinas maupun saluran pipa persil dilakukan oleh Instalatur yang ditunjuk oleh Direksi.
- (7) Pipa dinas, meter air dan kelengkapannya yang dipergunakan dalam penyambungan air minum ke persil pelanggan, sepenuhnya menjadi milik PDAM.

**Bagian Kedua**  
**Penolakan Pemasangan**

**Pasal 11**

- (1) Alasan penolakan terhadap permohonan pemasangan sambungan baru, adalah sebagai berikut:
  - a. ketinggian lokasi tidak memungkinkan terlayani;
  - b. kontur lokasi tidak memenuhi persyaratan teknis;
  - c. lahan kritis dan rawan longsor;
  - d. kawasan yang dilarang Pemerintah untuk pembangunan/pemukiman;
  - e. jauh dari pipa induk (jarak lebih dari 12 (dua belas) meter ) dan/atau rumah kedua terhadap pipa induk;
  - f. tidak terdapat atau belum berdiri bangunan di lokasi termohon; dan

- g. di lokasi atau kawasan yang dimohon tidak terdapat pipa induk.
- (2) Jika alasan penolakan dikarenakan tidak terdapat atau jauh dari pipa induk, maka permohonan dapat disetujui jika calon pelanggan bersedia membayar biaya pengadaan dan pemasangan jaringan perpipaan atau pipa induk yang direncanakan oleh PDAM.
  - (3) Jika jaringan perpipaan atau pipa induk sebagaimana dimaksud pada ayat (2), akan melayani lebih dari 1 (satu) calon pelanggan maka permohonan harus diajukan secara kolektif melalui perwakilan calon pelanggan.
  - (4) Jika lokasi yang dimohon merupakan kawasan perumahan tertata/real estate, maka akan dihitung berdasarkan kesepakatan.
  - (5) Setelah Jaringan perpipaan atau pipa induk sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dipasang, maka secara otomatis dihibahkan kepada PDAM untuk dikelola guna melayani calon pelanggan tersebut.
  - (6) Permohonan dari calon pelanggan baru dapat diproses setelah jaringan perpipaan atau pipa induk selesai dipasang.
  - (7) PDAM berhak menerima calon pelanggan baru yang terjangkau pelayanan dari Jaringan perpipaan atau pipa induk sebagaimana ayat (2) di atas.
  - (8) Bagi pelanggan yang memohon penyambungan kembali pada lokasi eks bencana alam, dapat dilayani setelah yang bersangkutan membayar tunggakan rekening dan biaya-biaya lainnya yang ditetapkan oleh Direksi.

### **Bagian Ketiga Pembiayaan**

#### **Pasal 12**

Setiap pemasangan sambungan baru dikenakan biaya pemasangan berdasarkan klasifikasi jenis pelanggan yang ditetapkan dengan Keputusan Direksi.

#### **Pasal 13**

- (1) Biaya pemasangan sambungan baru terhadap pelanggan klasifikasi kelompok khusus dihitung berdasarkan kesepakatan antara PDAM dengan pelanggan.
- (2) Tata cara perhitungan harga kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur lebih lanjut dengan Keputusan Direksi.

### **Bagian Keempat Pemutusan Sambungan Langgan**

#### **Pasal 14**

- (1) PDAM dapat melakukan pemutusan sambungan air kepada pelanggan karena hal-hal sebagai berikut :

- a. atas permintaan pelanggan;
  - b. menunggak pembayaran rekening air selama 2 (dua) bulan berturut-turut;
  - c. melakukan pelanggaran yang mengakibatkan kerugian bagi PDAM;
  - d. penataan lingkungan oleh Pemerintah akibat pembangunan fasilitas umum; dan
  - e. terjadi musibah kebakaran atau bencana alam.
- (2) Pemutusan sambungan air sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
- a. pemutusan sementara/penyegelan; dan
  - b. pemutusan tetap pencabutan.

### **Pasal 15**

- (1) Pemutusan sementara/penyegelan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf a merupakan tindakan yang dilakukan PDAM kepada pelanggan agar aliran tidak mengalir untuk sementara.
- (2) Pemutusan sementara/penyegelan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
- a. pemutusan sementara/penyegelan maksimal 2 (dua) bulan karena adanya tunggakan dan/atau adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan; dan
  - b. Pemutusan sementara/penyegelan atas permintaan pelanggan maksimal selama 3 (tiga) bulan.
- (3) Pemutusan sementara/penyegelan dapat disambung kembali paling lambat 2 (dua) hari setelah pelanggan melunasi tunggakan dan denda administrasi ditambah biaya pembukaan kembali yang diatur dalam Keputusan Direksi.

### **Pasal 16**

- (1) Pemutusan tetap/pencabutan sebagaimana dimaksud Pasal 14 ayat (2) huruf b merupakan pemutusan yang dilakukan dari pipa induk PDAM.
- (2) Pemutusan tetap/pencabutan dilakukan apabila:
- a. Pelanggan tidak menyelesaikan segala kewajibannya dalam jangka waktu 2 (dua) bulan terhitung sejak tanggal dilakukan pemutusan sementara/penyegelan;
  - b. Pelanggan tidak menyelesaikan segala kewajibannya di masa pemutusan sementara/penyegelan sebagaimana dimaksud pasal 15 ayat (2) huruf b; dan
  - c. Pelanggan mengajukan permohonan tertulis untuk berhenti menjadi pelanggan PDAM dengan melunasi segala sesuatu yang menjadi kewajiban pelanggan.
- (3) Pemutusan tetap/pencabutan dapat disambung kembali setelah pelanggan melunasi tunggakan dan denda ditambah biaya Penyambungan kembali sebesar biaya sambungan baru.

**BAB VII**  
**REKENING AIR MINUM**

**Bagian Pertama**  
**Tarif Air Minum**

**Pasal 17**

Setiap orang atau badan yang menggunakan jasa pelayanan air minum dikenakan tarif air minum.

**Pasal 18**

- (1) Struktur tarif air minum ditetapkan berdasarkan ketentuan blok konsumsi, kelompok pelanggan, dan jenis tarif dengan Keputusan Direksi.
- (2) Pelanggan PDAM diklasifikasikan dalam 4 (empat) kelompok yaitu:
  - a. kelompok I;
  - b. kelompok II;
  - c. kelompok III; dan
  - d. kelompok khusus.
- (3) Perhitungan tarif air minum dibedakan dalam 4 (empat) jenis, yaitu:
  - a. tarif rendah;
  - b. tarif Dasar;
  - c. tarif penuh; dan
  - d. tarif kesepakatan.
- (4) Dalam upaya untuk mencapai cakupan pelayanan 80 % (delapan puluh persen) sebagaimana dimaksud pasal 7 ayat (2), PDAM dapat melaksanakan penyesuaian tarif air minum secara berkala setiap tahun sebesar 10 % (sepuluh persen) dengan Keputusan Direksi setelah dikonsultasikan dengan Walikota.
- (5) Terhadap penyesuaian tarif air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (4) melebihi 10 % (sepuluh persen), maka harus ditetapkan dengan Keputusan Walikota berdasarkan usulan Direksi setelah disetujui Dewan Pengawas.
- (6) Pemberlakuan tarif air minum kepada pelanggan disampaikan Direksi melalui pengumuman.

**Bagian Kedua**  
**Rekening Air Minum**

**Pasal 19**

- (1) Perhitungan pemakaian air minum pelanggan berdasarkan angka pemakaian yang tertera pada meter air pelanggan dalam periode 1 (satu) bulan.
- (2) Jika meter air tidak dapat terbaca atau tidak berjalan baik, maka perhitungannya ditetapkan berdasarkan rata-rata pemakaian selama 6 (enam) bulan terakhir.

- (3) Jika pelanggan tidak memakai air minum (pemakaian 0 m<sup>3</sup>) dalam 3 (tiga) bulan berturut-turut sesuai tagihan rekening air minum, maka status pelanggan akan dikenakan denda atau dicabut yang sesuai dengan klasifikasi jenis pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Direksi.
- (4) Jumlah dan jenis pembayaran yang dicantumkan dalam rekening air minum, meliputi harga pemakaian air, biaya abonemen, biaya retribusi air limbah dan biaya materai.

#### **Pasal 20**

- (1) Jika hasil pencatatan meter air diragukan kebenarannya, maka pelanggan dapat mengajukan keberatan kepada PDAM.
- (2) Pengajuan keberatan tidak mengakibatkan penundaan pembayaran rekening air minum.
- (3) Terhadap keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terbukti kebenarannya, maka jumlah pemakaian air ditetapkan berdasarkan hasil perhitungan oleh pejabat PDAM yang ditunjuk.
- (4) Kelebihan atau kekurangan pembayaran pemakaian air minum sebagai akibat diajukannya keberatan, maka kelebihan dan atau kekurangan pembayaran dapat dibayar tunai dan/atau diperhitungkan untuk pembayaran berikutnya.

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

#### **Pasal 21**

- (1) Pembayaran rekening air minum dilakukan pada tempat-tempat yang ditentukan oleh PDAM.
- (2) Pembayaran rekening air minum dilakukan setiap bulan oleh pelanggan pada waktu pembayaran yang dimulai tanggal 1 (satu) sampai dengan tanggal 20 (dua puluh).
- (3) Pelanggan yang tidak melunasi pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenakan denda 10 % (sepuluh persen) dari nilai rekening air.
- (4) Terhadap pelanggan yang tidak melunasi pembayaran rekening air 2 (dua) bulan berturut-turut sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka dikenakan denda keterlambatan dan biaya administrasi segel meter.
- (5) Besarnya denda keterlambatan dan biaya administrasi segel meter sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditetapkan dengan Keputusan Direksi.

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

#### **Pasal 22**

- (1) Selain biaya pemasangan sambungan baru dan biaya rekening air, kepada pelanggan dapat dikenakan biaya non air yang terdiri atas:
  - a. biaya pembukaan segel dan penyambungan kembali;
  - b. biaya balik nama;

- c. biaya denda keterlambatan;
  - d. biaya penggantian meter air rusak;
  - e. biaya pindah letak meter air;
  - f. biaya tera meter atas permintaan pelanggan;
  - g. biaya non air lainnya yang ditetapkan oleh Direksi.
- (2) Besarnya biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Direksi.

## **BAB VIII HAK DAN KEWAJIBAN PELANGGAN**

### **Bagian Pertama Hak Pelanggan**

#### **Pasal 23**

Pelanggan mempunyai hak sebagai berikut:

- a. mendapatkan penjelasan atas ketentuan yang telah disepakati pada saat mengajukan pemasangan baru;
- b. mendapatkan hasil pengujian atas:
  - 1) perhitungan tagihan rekening air minum bulanan;
  - 2) kualitas air; dan
  - 3) akurasi meter air.
- c. mendapatkan informasi tentang struktur dan besarnya tarif serta tagihan;
- d. mendapatkan penggantian meter air apabila berdasarkan hasil tera meter, menunjukkan kondisi rusak;
- e. mengajukan permohonan pemutusan sementara atas permintaan sendiri; dan
- f. menyampaikan pengaduan tentang pelayanan air minum yang meliputi:
  - 1) keberatan atas tagihan rekening air minum;
  - 2) tidak lancarnya pendistribusian air minum;
  - 3) menurunnya kualitas air minum; dan
  - 4) hal-hal yang menyangkut pelayanan air minum lainnya.

### **Bagian Kedua Kewajiban Pelanggan**

#### **Pasal 24**

Pelanggan mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- a. melaksanakan pembayaran rekening tagihan air minum bulanan yang tercantum pada pasal 21 ayat (2).
- b. segera melaporkan apabila mengetahui adanya kerusakan pipa dinas atau sarana milik PDAM lainnya; dan
- c. mentaati seluruh ketentuan dan prosedur yang tercantum dalam surat pernyataan yang ditetapkan oleh PDAM;
- d. bertanggungjawab atas kerusakan atau kehilangan meter air dan rangkaian pipa dinas yang berada di lingkungan rumah pelanggan;

- e. memberikan kemudahan kepada petugas PDAM dalam melaksanakan tugas kedinasannya di dalam persil pelanggan;
- f. melaksanakan balik nama pelanggan apabila terjadi perubahan kepemilikan rumah atau bangunan;
- 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; dan
- i. bertanggungjawab apabila terjadi pemakaian air yang tinggi atau penurunan kualitas air akibat penggunaan bak penampungan (menara air atau penampungan air di bawah permukaan tanah/ground reservoir) atau terjadi kebocoran pipa persil (setelah meter air).

### **Bagian Ketiga Pelayanan Informasi dan Pengaduan**

#### **Pasal 25**

- (1) Pelanggan dapat menyampaikan pengaduan tentang pelayanan air minum baik lisan maupun tertulis.
- (2) PDAM menindaklanjuti pengaduan baik secara teknis maupun administrasi.
- (3) PDAM memberikan informasi yang diperlukan kepada pihak terkait apabila terjadi gangguan dalam pendistribusian air minum.
- (4) Untuk kepentingan pelayanan kepada masyarakat, baik pelanggan maupun non pelanggan, PDAM dapat memberikan layanan pemeriksaan/pengujian kualitas air dimana setiap pemohon dikenakan biaya yang ditetapkan dalam Keputusan Direksi.
- (5) Penyelesaian perselisihan antara pelanggan dan PDAM dapat dilaksanakan di luar pengadilan yang dilakukan melalui penengah resmi atau alternatif penyelesaian sengketa sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### **BAB IX PEMERIKSAAN/PENELITIAN METER AIR**

#### **Pasal 26**

- (1) Bilamana penunjukan meter air diragukan kebenarannya, baik atas keinginan pelanggan maupun keinginan PDAM, meter air dapat diperiksa (diuji) atau diganti.
- (2) Pemeriksaan (pengujian) meter air sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan di bengkel meter PDAM dan harus disaksikan oleh pelanggan atau kuasanya.
- (3) Selama dalam pemeriksaan/pengujian, PDAM wajib memasang meter pengganti sementara.
- (4) Pemeriksaan/pengujian meter air atas permintaan pelanggan dikenakan biaya pengujian (tera meter) yang besarnya ditetapkan Direksi.

**BAB X**  
**PENGENDALIAN**

**Pasal 27**

Setiap orang atau badan dilarang:

- a. menimbun dan atau mendirikan bangunan diatas instalasi meter air;
- b. menggabungkan air PDAM dengan air dari sumber lain dalam 1 (satu) saluran pipa persil;
- c. menyalurkan air PDAM ke luar persil pelanggan;
- d. menyedot air PDAM, menggunakan pompa langsung dari pipa persil dan atau cara lain yang menyimpang dari ketentuan PDAM;
- e. menjual air PDAM kepada pihak lain dengan cara dan dalih apapun kecuali pengelola terminal air/hidran umum;
- f. menyalurkan air PDAM dari hidran/kran umum dengan segala jenis pipa/saluran langsung ke rumah atau pihak lain;
- g. menjual air PDAM dari kran umum kepada masyarakat dengan menggunakan mobil tangki;
- h. mengubah ukuran dan atau menambah bak penampung air PDAM pada hidran/kran umum;
- i. memindahkan lokasi instalasi meter air/hidran tanpa seizin PDAM;
- j. mengubah ukuran atau letak pipa dinas yang dipasang tanpa seizin PDAM;
- k. merusak instalasi meter air, melepas dan menghilangkan segel, membalik arah meter air dan merusak atau memasang alat yang mengganggu kerja meter air;
- l. menyadap air PDAM langsung dari pipa distribusi, pipa induk atau pipa dinas;
- m. menyambung kembali instalasi meter air (secara ilegal), setelah dilakukan pemutusan sambungan oleh PDAM;
- n. menggunakan logo, atribut, atau mengatasnamakan PDAM diluar kepentingan PDAM; dan
- o. melakukan kegiatan yang mengakibatkan kerusakan sarana/prasarana SPAM dan mengganggu kegiatan pengolahan dan penyaluran air PDAM.

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

**Pasal 28**

- (1) Masyarakat dapat berperan serta dalam memberikan informasi mengenai gangguan pelayanan PDAM.
- (2) Masyarakat dapat 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 XII**  
**SANKSI ADMINISTRASI**

**PASAL 29**

- (1) Setiap pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 huruf a sampai dengan huruf m, dikenakan sanksi administrasi yang terdiri atas:
  - a. sanksi denda; dan
  - b. sanksi polisional/tindakan.
- (2) Sanksi polisional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. penyegelan meter air;
  - b. pemutusan sambungan langganan yang terdiri atas:
    - 1) pemutusan sementara/penyegelan sambungan langganan; dan
    - 2) pemutusan tetap/pencabutan sambungan langganan.
- (3) Mekanisme dan tata cara sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Direksi.
- (4) Keberatan terhadap besarnya sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diajukan secara tertulis kepada Direksi PDAM.
- (5) Pelanggaran terhadap Pasal 27 huruf n dan huruf o, akan dituntut secara perdata dan/atau pidana.

**BAB XIII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 30**

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut dengan Keputusan Direksi.

**Pasal 31**

Dengan berlakunya Peraturan ini, maka Keputusan Walikota Balikpapan Nomor 7 Tahun 2003 tentang Pelayanan Air Minum Kota Balikpapan beserta peraturan pelaksanaannya dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.

**Pasal 32**

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Balikpapan.

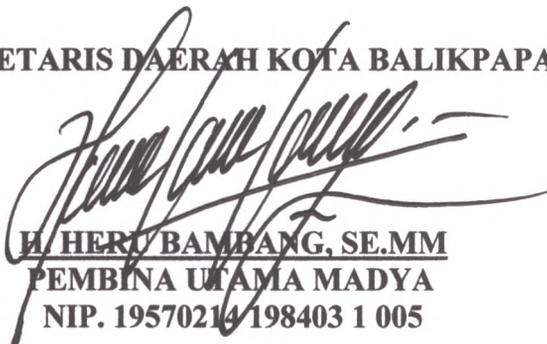
Ditetapkan di : Balikpapan  
Pada tanggal : 31 Agustus 2010

**WALIKOTA BALIKPAPAN**

**Cap/Ttd**

**H. IMDAAD HAMID, S.E.**

**SEKRETARIS DAERAH KOTA BALIKPAPAN**



**H. HERU BAMBANG, SE.MM**  
**PEMBINA UTAMA MADYA**  
**NIP. 19570214198403 1 005**

**BERITA DAERAH KOTA BALIKPAPAN TAHUN 2010 NOMOR 19**  
**SERI E NOMOR 19 Tanggal 31 AGUSTUS 2010**