



**LEMBARAN DAERAH  
KABUPATEN INDRAMAYU**

NOMOR : 8 TAHUN 2019

---

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU  
NOMOR : 8 TAHUN 2019**

**TENTANG**

**PELAYANAN AIR MINUM  
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM  
TIRTA DARMA AYU KABUPATEN INDRAMAYU**

*BAGIAN HUKUM  
SETDA KABUPATEN INDRAMAYU*

**2019**

**Salinan**

**NO : 8/LD/2019**

**LEMBARAN DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU  
NOMOR : 8 TAHUN 2019**

---

BUPATI INDRAMAYU  
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU  
NOMOR : 8 TAHUN 2019

TENTANG

PELAYANAN AIR MINUM  
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM  
TIRTA DARMA AYU KABUPATEN INDRAMAYU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI INDRAMAYU,

Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu, perlu dilakukan penataan pengelolaan Perusahaan Umum Daerah Air Minum dalam pelayanan kepada masyarakat;

- b. bahwa Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 16 Tahun 2008 tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu, sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan daerah, sehingga perlu disesuaikan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b tersebut di atas, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu.

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia

Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran

Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 190, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6405);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 121 Tahun 2015 tentang Pengusahaan Sumber Daya Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 344, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5801);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 345, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5802);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 305, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6173);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2016 tentang Perhitungan dan Penetapan Tarif Air Minum;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu (Lembaran Daerah Kabupaten Indramayu Tahun 2019 Nomor 7, Tambahan

Lembaran Daerah Kabupaten  
Indramayu Nomor 7).

Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN INDRAMAYU  
dan  
BUPATI INDRAMAYU  
MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG  
PELAYANAN AIR MINUM  
PERUSAHAAN UMUM DAERAH  
AIR MINUM TIRTA DARMA AYU  
KABUPATEN INDRAMAYU.

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah Kabupaten adalah Daerah Kabupaten Indramayu.
2. Pemerintah Daerah Kabupaten adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Indramayu.

4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Indramayu.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu yang selanjutnya disebut Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu adalah Perusahaan Umum Daerah Air Minum milik Pemerintah Kabupaten Indramayu.
7. Bupati yang Mewakili Pemerintah Daerah dalam Kepemilikan Kekayaan Daerah yang Dipisahkan pada Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu yang selanjutnya disebut KPM adalah organ Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu yang memegang kekuasaan tertinggi dalam Perumda dan memegang segala kewenangan yang tidak diserahkan kepada Dewan Pengawas atau Direksi.
8. Dewan Pengawas adalah Organ Perumda Air Minum yang bertugas melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi dalam menjalankan kegiatan pengurusan Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu.
9. Direksi adalah Organ Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu yang bertanggungjawab atas pengurusan Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu untuk kepentingan dan tujuan Perumda Air

Minum Tirta Darma Ayu serta mewakili Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar.

10. Pegawai adalah Pegawai Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu.
11. Penyediaan Air Minum adalah kegiatan menyediakan air minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang sehat, bersih dan produktif.
12. Sistem Penyediaan Air Minum yang selanjutnya disingkat SPAM adalah satu kesatuan prasarana Penyediaan Air Minum.
13. Penyelenggaraan SPAM adalah serangkaian kegiatan untuk melaksanakan pengembangan dan pengelolaan sarana dan prasarana yang mengikuti proses dasar manajemen untuk menyediakan Air Minum kepada masyarakat.
14. Pengembangan SPAM adalah kegiatan yang dilakukan terkait ketersediaan sarana dan prasarana SPAM dalam rangka memenuhi kuantitas, kualitas dan kontinuitas Air Minum yang meliputi pembangunan baru, peningkatan dan perluasan.
15. Air baku untuk Air Minum Rumah Tangga yang selanjutnya disebut Air Baku adalah air yang berasal dari sumber air permukaan, air tanah, air hujan, dan air laut yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai air baku untuk air minum.

16. Air minum adalah air minum rumah tangga yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.
17. Air tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan di bawah permukaan tanah.
18. Sarana dan prasarana air minum adalah bangunan beserta peralatan dan perlengkapannya yang menghasilkan, menyediakan, dan mendistribusikan air minum untuk masyarakat.
19. Sambungan air minum adalah sarana pelayanan air minum kepada pelanggan langsung melalui pipa distribusi/pipa retikulasi dan pipa dinas yang telah dilengkapi dengan meter air.
20. Jaringan air minum Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu adalah jaringan/saluran perpipaan milik Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu mulai dari pipa distribusi, pipa retikulasi, dan pipa dinas termasuk meter air yang menghubungkan dengan pipa persil.
21. Pipa transmisi air baku adalah pipa pembawa air baku dari bangunan penangkap air (*intake*) ke Instalasi Pengolahan Air (IPA).
22. Pipa transmisi air bersih adalah pipa pembawa air bersih dari sumber mata air atau dari IPA ke bak penampungan (*reservoir*).
23. Pipa distribusi adalah pipa pembawa air minum dari bak penampungan (*reservoir*) yang disalurkan kepada pelanggan.

24. Pipa retikulasi adalah pipa beserta peralatan yang terletak antara pipa dinas dan pipa distribusi yang pada pipa retikulasi tersebut terletak titik pengambilan (*taping*) ke sambungan rumah.
25. Pipa dinas adalah pipa dan perlengkapannya yang menghubungkan pipa distribusi dengan pipa persil sampai dengan meter air.
26. Pipa persil adalah pipa beserta peralatan dan perlengkapannya yang terletak dalam persil pelanggan sesudah meter air.
27. Persil adalah sebidang tanah yang dimiliki/dikuasai oleh seseorang atau badan yang mempunyai ukuran tertentu sesuai dengan bukti kepemilikan tanah.
28. Meter Air adalah suatu alat ukur untuk mengukur volume pemakaian air oleh pelanggan dalam satuan waktu tertentu dan sudah ditera oleh lembaga yang berwenang.
29. Pelanggan adalah perorangan atau kelompok masyarakat atau institusi yang terdaftar sebagai penerima layanan Air Minum untuk memenuhi kebutuhan sendiri.
30. Pelanggan pasif adalah perorangan atau sekelompok masyarakat/badan yang statusnya sebagai pelanggan, tetapi tidak menggunakan air Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu/pemakaian air 0 m<sup>3</sup> (nol meter kubik).
31. Eks pelanggan adalah pelanggan yang berhenti menjadi pelanggan.

32. Pihak lain adalah perorangan atau sekelompok masyarakat di luar pelanggan.
33. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi yang sejenis, lembaga, bentuk usaha tetap, dan bentuk usaha lainnya.
34. Terminal Air adalah sarana pelayanan Air Minum yang digunakan secara komunal berupa bak penampungan air yang ditempatkan di atas permukaan tanah atau pondasi dan pengisian air dilakukan dengan sistem curah dari mobil tanki atau kapal tangki air.
35. Hidran Umum adalah jenis pelayanan pelanggan sistem air minum perpipaan atau non perpipaan dengan sambungan per kelompok pelanggan dan tingkat pelayanan hanya untuk memenuhi kebutuhan air minum, dengan cara pengambilan oleh masing-masing pelanggan ke pusat penampungan.
36. Tarif Air Minum adalah kebijakan biaya jasa layanan Air Minum yang ditetapkan Bupati untuk pemakaian setiap meter kubik (m<sup>3</sup>) atau satuan

volume lainnya yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu yang wajib dibayar oleh pelanggan.

37. Rekening air minum adalah kewajiban yang harus dibayar oleh pelanggan setiap bulan sesuai dengan jumlah pemakaian air ditambah biaya beban tetap.
38. Pendapatan air adalah pendapatan dari biaya tarif air, beban tetap, dan pendapatan air lainnya selain perpipaan.
39. Pendapatan non air adalah pendapatan dari biaya sambungan baru, denda, penyambungan kembali, balik nama, ganti meter, penggantian pipa persil, dan pendapatan non air lainnya.
40. Koreksi tagihan adalah kebijakan pengurangan atau penambahan atas pemakaian air pelanggan berdasarkan volume pemakaian air minum pelanggan.
41. Restitusi adalah kebijakan pengembalian rekening yang telah dibayar pelanggan.
42. Kontrak pelanggan yang selanjutnya disebut kontrak adalah kesepakatan antara Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dengan pelanggan yang mengatur tentang segala ketentuan berlangganan sambungan air minum Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dalam bentuk Surat Permohonan Langganan yang ditandatangani pelanggan.

43. *Arbitrase* adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.
44. *Payment Point Online Bank/Pos* yang selanjutnya disingkat PPOB/Pos adalah suatu sistem pembayaran *Online* yang memanfaatkan fasilitas perbankan dan/atau pos yang telah bekerjasama dengan Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu yang dipergunakan untuk melakukan pembayaran pelayanan Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu.
45. Penyidik Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PPNS adalah pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan Pemerintah Daerah yang diberi wewenang khusus oleh undang-undang untuk melakukan penyidikan terhadap pelanggaran Peraturan Daerah.

## BAB II ASAS, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

### Pasal 2

- (1) Asas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu meliputi :
  - a. kepentingan umum;
  - b. kepastian hukum;

- c. keseimbangan hak;
  - d. kesamaan hak dan kewajiban;
  - e. profesionalisme;
  - f. partisipatif;
  - g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
  - h. keterbukaan;
  - i. akuntabilitas;
  - j. ketepatan waktu;
  - k. kecepatan;
  - l. kemudahan; dan
  - m. keterjangkauan.
- (2) Tujuan pelayanan air minum Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu adalah :
- a. memenuhi kebutuhan air minum masyarakat secara berkesinambungan sesuai standar kesehatan dengan mengutamakan pemerataan pelayanan dan mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat berdasarkan tata kelola perusahaan yang baik;
  - b. membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah; dan
  - c. sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).
- (3) Ruang lingkup pelayanan air minum Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan air minum dan non air.

BAB III  
KEWENANGAN, HAK, DAN KEWAJIBAN  
PERUMDA AIR MINUM TIRTA DARMA AYU

Bagian Kesatu  
Kewenangan

Pasal 3

- (1) Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu diberi wewenang untuk menyelenggarakan SPAM yang dimanfaatkan untuk masyarakat.
- (2) Untuk melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu memiliki tugas :
  - a. menyediakan pelayanan air minum bagi pelanggan dan masyarakat;
  - b. melakukan pemeliharaan terhadap aset Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu;
  - c. melakukan perluasan cakupan pelayanan melalui pengembangan SPAM;
  - d. mengatur sistem pendistribusian air minum sesuai dengan kapasitas produksi yang tersedia;
  - e. berpartisipasi dalam upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi lingkungan; dan
  - f. melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) Dalam melaksanakan penyelenggaraan SPAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dapat mengadakan kerjasama dengan pihak lain berdasarkan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Kedua

### Hak dan Kewajiban Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu Terhadap Pelanggan

#### Paragraf 1

#### Hak Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu

#### Pasal 4

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

- a. menagih dan menerima pembayaran jasa pelayanan air minum sesuai dengan tarif yang berlaku dari pelanggan atau pihak lain;
- b. menetapkan dan mengenakan denda terhadap keterlambatan pembayaran tagihan rekening air minum;
- c. melakukan pemutusan sambungan air minum tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pelanggan apabila pelanggan menunggak rekening

- air minum 2 (dua) bulan berturut-turut dan/atau akibat pelanggaran;
- d. mengenakan sanksi denda terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan, pelanggan pasif, eks pelanggan, atau pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - e. menerima permintaan calon pelanggan dengan memperhatikan kapasitas produksi dan alasan-alasan teknis lainnya;
  - f. melakukan pemeriksaan atas rangkaian pipa persil di rumah atau bangunan pelanggan apabila diperlukan;
  - g. mengenakan pemakaian rata-rata atas pemakaian air minum apabila meter air pelanggan tidak dapat terbaca oleh petugas Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu akibat rumah terkunci, meter air buram, meter air tertimbun, dan lain-lain yang menyulitkan petugas melakukan pembacaan meter air;
  - h. mengenakan biaya perbaikan dan penggantian pipa dinas dan/atau meter air yang rusak akibat tindakan pelanggaran yang disengaja dan/atau kelalaian pelanggan;
  - i. melakukan perubahan apabila secara teknis administrasi maupun ketentuan peraturan perundang-undangan mengharuskan perubahan terhadap :
    - 1. jaringan pipa distribusi dan pipa dinas;
    - 2. nomor pelanggan;

3. golongan pelanggan; atau
  4. layanan jasa Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu.
- j. melakukan perluasan cakupan sambungan air minum dari jaringan pipa yang terpasang;
  - k. mendapat perlindungan hukum dari tindakan hukum atau perbuatan melawan hukum;
  - l. menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara musyawarah mufakat, mediasi, *arbitrase*, atau penyelesaian hukum;
  - m. menggugat pihak atau para pihak yang melakukan kegiatan yang mengakibatkan kerusakan sarana dan prasarana pelayanan air minum secara tidak sah dan merehabilitasi nama baik Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian yang dialami pelanggan atau masyarakat tidak diakibatkan oleh pelayanan air minum yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu;
  - n. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - o. memproses dan mendapatkan hak perolehan atas tanah/lahan untuk membangun sarana pengolahan air minum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - p. memperoleh kuantitas air baku secara berkesinambungan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam izin yang telah dimiliki.

## Paragraf 2

## Kewajiban Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu

## Pasal 5

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

- a. wajib memberikan dan menjamin pelayanan air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan pedoman pelayanan;
- c. mengoperasikan sarana dan memberikan pelayanan air minum kepada pelanggan yang telah memenuhi syarat secara optimal, kecuali Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu mengalami kendala teknis atau dalam keadaan memaksa/*kahar*;
- d. memberikan jaminan mutu air minum yang diproduksi dan/atau pelayanan air minum yang diberikan berdasarkan ketentuan standar mutu air minum dan/atau pelayanan air minum yang berlaku;
- e. melaksanakan penggantian meter air akibat rusak, buram, dan lain-lain;
- f. melayani pelanggan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- g. melayani dan menindaklanjuti keluhan dan pengaduan pelanggan tentang pelayanan air minum baik secara lisan maupun tertulis;
- h. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi pelayanan air minum dan/atau kondisi pelayanan air minum yang berpotensi akan menyebabkan perubahan terhadap kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan, serta memberi penjelasan perbaikan dan pemeliharannya;
- i. mengembalikan kelebihan pembayaran (reduksi) dan/atau restitusi akibat kesalahan pembacaan meter air oleh petugas;
- j. memberikan informasi berupa laporan mengenai pelaksanaan pelayanan;
- k. mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara musyawarah, mediasi, *arbitrase*, dan upaya terakhir secara hukum apabila terjadi perselisihan;
- l. menyediakan *call center* yang aktif selama 24 (dua puluh empat) jam dan petugas pengaduan serta kotak pos pengaduan; dan
- m. berperan serta dalam upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi fungsi lingkungan hidup.

BAB IV  
HAK DAN KEWAJIBAN PELANGGAN

Bagian Kesatu  
Hak Pelanggan

Pasal 6

Pelanggan mempunyai hak sebagai berikut :

- a. memperoleh pelayanan air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- b. mendapatkan pendistribusian air minum dan pelayanan jasa air minum yang sesuai dengan tarif pelayanan serta jaminan atas pelayanan air minum;
- c. mendapatkan informasi yang disediakan melalui media Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dan/atau media lainnya mengenai pelayanan air minum Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu;
- d. memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi air minum;
- e. mendapatkan penjelasan atas ketentuan yang telah disepakati pada saat mengajukan sambungan air minum;
- f. mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi air minum, jaminan air minum, pelayanan air minum, serta informasi mengenai struktur dan besaran tarif, serta tagihan air minum;

- g. menyampaikan pengaduan tentang layanan air minum yang meliputi :
  - 1. keberatan atas tagihan rekening air minum;
  - 2. pendistribusian air minum;
  - 3. kualitas air minum; dan
  - 4. hal-hal yang menyangkut pelayanan air minum.
- h. menyampaikan keluhannya atas pelayanan yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu;
- i. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan dalam waktu paling lambat 1 x 24 (satu kali dua puluh empat) jam;
- j. mengajukan permohonan pemutusan sementara atas permintaan sendiri;
- k. mendapat penggantian meter air secara periodik setiap 5 (lima) tahun sekali atau penggantian atas kondisi meter air yang rusak tanpa dikenakan biaya penggantian meter air;
- l. menerima pengembalian reduksi dan/atau restitusi akibat kesalahan pembacaan meter air oleh Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dan/atau pelanggan;
- m. mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- n. mendapat informasi dan pemahaman atas hak dan kewajiban sebagai konsumen; dan

- o. dilayani secara tepat, benar, dan jujur, serta tidak diskriminatif.

## Bagian Kedua Kewajiban Pelanggan

### Pasal 7

Pelanggan mempunyai kewajiban sebagai berikut :

- a. membaca dan mematuhi petunjuk informasi dan/atau prosedur pemakaian atau pelayanan air minum yang ditetapkan Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu;
- b. membayar tarif air minum dan biaya pelayanan air minum sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c. melaporkan apabila mengetahui adanya kerusakan pada pipa dinas atau sarana milik Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu lainnya;
- d. bertanggungjawab atas kerusakan atau kehilangan meter air dan rangkaian pipa dinas yang berada di lingkungan rumah atau bangunan pelanggan serta membayar biaya perbaikan dan penggantian apabila terjadi kerusakan akibat dari tindakan kesengajaan atau kelalaian pelanggan;
- e. melakukan pendaftaran kembali atas perubahan kepemilikan rumah atau bangunan;
- f. memberi kemudahan kepada petugas Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dalam melaksanakan tugas kedinasannya di dalam persil pelanggan;

- g. bertanggungjawab apabila terjadi pemakaian air yang berlebihan atau penurunan kualitas air akibat menggunakan bak penampungan (menara air atau penampungan air di bawah permukaan tanah/*ground reservoir*) atau terjadi kebocoran pipa persil (setelah meter air);
- h. pelanggan sebagai pemilik persil bertanggungjawab penuh atas beban biaya yang ditimbulkan oleh pihak lain;
- i. mentaati seluruh ketentuan dan prosedur yang tercantum dalam surat pernyataan dan kontrak yang ditandatangani pelanggan dan peraturan pelayanan Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu yang tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah ini;
- j. menghemat penggunaan air minum;
- k. turut menjaga dan memelihara sarana dan prasarana SPAM; dan
- l. mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara musyawarah, mediasi, *arbitrase*, dan upaya terakhir secara hukum apabila terjadi perselisihan.

## BAB V PELAYANAN AIR MINUM

### Pasal 8

- (1) Jenis pelayanan air minum yang diselenggarakan Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu terdiri atas:
  - a. sambungan baru;

- b. penyambungan kembali;
  - c. ganti nama;
  - d. penggantian meter air;
  - e. pindah letak meter air;
  - f. pemutusan sambungan air minum atas permintaan pelanggan;
  - g. penyediaan air minum melalui mobil tangki;
  - h. Terminal Air dan Hidran Umum (TAHU) bagi masyarakat Daerah yang belum mendapat pelayanan sambungan air minum secara langsung dengan sistem perpipaan dan bagi masyarakat yang kurang mampu;
  - i. pelayanan air minum untuk keadaan darurat;
  - j. sarana pembayaran rekening air minum; dan
  - k. pembacaan meter air.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan jenis pelayanan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

## BAB VI REKENING AIR MINUM

### Bagian Kesatu Tarif Air Minum

#### Pasal 9

- (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;
  - e. perlindungan air baku; dan
  - f. transparansi dan akuntabilitas.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai perhitungan dan penetapan tarif air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diatur dengan Peraturan Bupati.

## Bagian Kedua Rekening Air Minum

### Pasal 10

- (1) Komponen rekening air minum terdiri atas :
  - a. jumlah pemakaian air minum pelanggan dalam satuan meter kubik ( $m^3$ ) selama 1 (satu) bulan dikalikan dengan tarif air sesuai dengan jenis kelompok pelanggan; dan
  - b. biaya beban tetap.
- (2) Jumlah pemakaian air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dihitung berdasarkan hasil pembacaan meter air.

Bagian Ketiga  
Pembayaran Rekening Air Minum

Pasal 11

- (1) Pembayaran rekening air minum dapat dilakukan pada tempat-tempat yang ditentukan oleh Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dan/atau melalui PPOB/Pos yang telah bekerjasama dengan Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu baik secara tunai maupun secara elektronik.
- (2) Pembayaran rekening air minum dimulai dari tanggal 1 (satu) sampai dengan tanggal 20 (dua puluh) setiap bulan berikutnya.
- (3) Pembayaran rekening air minum yang dilakukan setelah tanggal 20 (dua puluh) bulan berikutnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenakan denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (4) Pembayaran rekening air minum dapat tidak dikenakan sanksi denda pada bulan berjalan, apabila adanya keadaan yang bersifat *Insidental* dan hal-hal lain dengan alasan-alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai besaran denda keterlambatan pembayaran rekening air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan adanya keadaan yang bersifat *Insidental* serta hal-hal lain sebagaimana dimaksud pada ayat (4), ditetapkan dengan Keputusan Direksi.

Bagian Keempat  
Keberatan atas Rekening Air Minum

Pasal 12

- (1) Pelanggan dapat mengajukan keberatan terhadap rekening air minum yang telah dibayar untuk dilakukan pengembalian (restitusi) akibat kesalahan Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dan/atau pelanggan dalam melakukan pembacaan meter air.
- (2) Permohonan restitusi sebagai akibat kesalahan pembacaan meter air sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diajukan secara tertulis oleh pelanggan dengan menandatangani surat pernyataan.

Bagian Kelima  
Biaya Non Air

Pasal 13

- (1) Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dapat mengenakan biaya non air kepada pelanggan, meliputi :
  - a. biaya sambungan baru;
  - b. biaya penyambungan kembali sambungan air minum;
  - c. biaya ganti nama;

- d. biaya penggantian meter air;
  - e. biaya pindah letak meter air;
  - f. biaya peralatan dan pemasangan pipa dinas dan/atau pipa distribusi air minum; dan
  - g. biaya non air lainnya.
- (2) Pembayaran biaya non air sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan pada tempat-tempat yang ditentukan oleh Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dan/atau melalui PPOB/Pos yang telah bekerja sama dengan Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu baik secara tunai maupun secara elektronik.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengenaan biaya non air sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

## BAB VII PELAYANAN PENGADUAN

### Pasal 14

- (1) Pelanggan dapat menyampaikan pengaduan tentang pelayanan air minum.
- (2) Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu menindaklanjuti pengaduan baik secara teknis maupun administrasi dalam waktu paling lambat 1 x 24 (satu kali dua puluh empat) jam.

- (3) Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu memberikan informasi yang diperlukan kepada pihak terkait sesuai dengan ketentuan.
- (4) Apabila timbul perselisihan antara pelanggan dan Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu, dapat dilakukan penyelesaian perselisihan di luar pengadilan yang dilakukan melalui musyawarah, mediasi, *arbitrase* atau alternatif penyelesaian sengketa sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## BAB VIII PENGENDALIAN

### Bagian Kesatu Larangan

#### Pasal 15

- (1) Setiap orang atau badan dilarang :
  - a. menimbun meter air dengan bahan material dan/atau mendirikan bangunan di atas meter air yang menyulitkan petugas dalam melaksanakan tugas;
  - b. menggabungkan air Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dengan air dari sumber lainnya dalam 1 (satu) saluran pipa persil;

- c. mendistribusikan air minum dari rumah dan/atau persil pelanggan ke luar persil pelanggan untuk kepentingan pihak lain;
- d. mendistribusikan air minum dari Terminal Air dan Hidran Umum (TAHU) dengan segala jenis pipa dan/atau saluran ke rumah ataupun ke persil milik pihak lain ataupun ke pihak lain untuk kepentingan pihak lain;
- e. menjual air minum kepada pihak lain dengan cara dan dalih apapun kecuali telah diperjanjikan terlebih dahulu dengan pihak Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu;
- f. menjual air minum dari Terminal Air dan Hidran Umum (TAHU) kepada pihak lain dengan menggunakan mobil tangki tanpa seizin Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu;
- g. memindahkan lokasi meter air tanpa seizin Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu;
- h. merusak jaringan pipa, melepas dan menghilangkan segel, membalik arah meter air atau merusak meter air dan instrumennya;
- i. menyadap air minum langsung dari pipa distribusi atau pipa dinas tanpa melalui meter air dan/atau mengambil air minum sebelum meter air;
- j. menyambungkan kembali saluran air minum (secara ilegal), setelah dilakukan pemutusan sambungan oleh Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu;

- k. mengubah ukuran dan letak pipa dinas yang dipasang;
  - l. menggunakan pompa hisap langsung dari pipa dan/atau cara lain yang menyimpang dari ketentuan Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu;
  - m. melakukan kegiatan yang mengakibatkan kerusakan sumber daya air dan sarana atau prasarana Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu, 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 Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dan merusak fungsi sumber air secara sengaja maupun sebagai akibat kelalaian; dan
  - o. menggunakan logo, atribut, atau mengatasnamakan Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu di luar kepentingan Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu.
- (2) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sampai dengan huruf l, dikenakan sanksi administrasi yang mekanisme dan tata cara pengenaannya diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kedua  
Pemutusan Sambungan Air Minum

Pasal 16

- (1) Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dapat melakukan pemutusan sambungan air minum kepada pelanggan.
- (2) Pemutusan sambungan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :
  - a. pemutusan sementara; dan
  - b. pemutusan tetap.
- (3) Pemutusan sementara adalah tindakan penutupan sambungan air minum yang bersifat sementara oleh Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu di lokasi :
  - a. persil pelanggan; dan
  - b. di luar persil pelanggan, apabila tidak dapat dilakukan penutupan di persil pelanggan.
- (4) Pemutusan tetap adalah tindakan penutupan sambungan air minum yang bersifat tetap atau permanen oleh Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu di pipa distribusi.
- (5) Tindakan penutupan sambungan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dapat berupa pencabutan meter air sampai dengan pemutusan pada pipa distribusi.

## Pasal 17

- (1) Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dapat melakukan pemutusan sementara, dikarenakan hal-hal sebagai berikut :
  - a. menunggak rekening air minum 2 (dua) bulan berturut-turut; dan
  - b. atas permintaan pelanggan untuk kurun waktu paling lama 6 (enam) bulan, dengan mengajukan permohonan secara tertulis kepada Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dengan terlebih dahulu melunasi segala sesuatu yang menjadi kewajiban pelanggan.
- (2) Pemutusan tetap dilakukan apabila pemutusan sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b kurun waktunya terlampaui.
- (3) Penyambungan kembali akan dilaksanakan 1 x 24 jam (satu kali dua puluh empat jam) pada hari dan jam kerja untuk yang menunggak, setelah dilakukan pembayaran tunggakan, denda, dan biaya penyambungan kembali.

## Pasal 18

- (1) Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dapat melakukan pemutusan tetap dikarenakan hal-hal sebagai berikut :

- a. pelanggan tidak menyelesaikan segala kewajibannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1) huruf a, selama 3 (tiga) bulan;
  - b. atas permintaan pelanggan dengan mengajukan permohonan tertulis untuk berhenti menjadi pelanggan Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dengan terlebih dahulu melunasi segala sesuatu yang menjadi kewajiban pelanggan; dan/atau
  - c. melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf l.
- (2) Penyambungan kembali dapat dilaksanakan setelah dilakukan pembayaran biaya tunggakan dan denda ditambah biaya penyambungan kembali.

## BAB IX PERAN SERTA MASYARAKAT

### Pasal 19

- (1) Masyarakat dapat berperan serta dalam memberikan informasi mengenai gangguan pelayanan Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu atau menemukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf o.

- (2) Masyarakat berhak untuk memberikan saran secara lisan atau tertulis dalam rangka peningkatan pelayanan Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu.
- (3) Untuk memenuhi hak masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu wajib menyediakan sarana yang memadai.
- (4) Pelanggan dapat membentuk forum pelanggan untuk mewadahi aspirasi pelanggan.

## BAB X PENGAWASAN

### Pasal 20

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

## BAB XI KETENTUAN PIDANA

### Pasal 21

- (1) Setiap orang dan/atau badan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf m sampai dengan huruf o diancam pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan

dan/atau denda paling banyak Rp. 50.000.000,00 (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 Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu, orang pribadi, badan, atau pihak lain diancam dengan hukuman pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB XII PENYIDIKAN

### Pasal 22

Penyidikan terhadap pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 dilaksanakan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) di lingkungan Pemerintah Daerah di bawah koordinasi Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang pengangkatannya ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB XIII KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 23

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 16 Tahun 2008 tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu (Lembaran Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 16 Tahun 2008 Seri D.10) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

#### Pasal 24

- (1) Peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 16 Tahun 2008 tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu (Lembaran Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 16 Tahun 2008 Seri D.10) dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang belum diterbitkan peraturan yang baru dan tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah ini.
- (2) Peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini diterbitkan paling lama 1 (satu) tahun.

Pasal 25

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Indramayu.

Ditetapkan di Indramayu  
pada tanggal 23 Desember 2019

Plt. BUPATI INDRAMAYU,

Cap/ttd

TAUFIK HIDAYAT

Diundangkan di Indramayu  
pada tanggal 23 Desember 2019

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU,

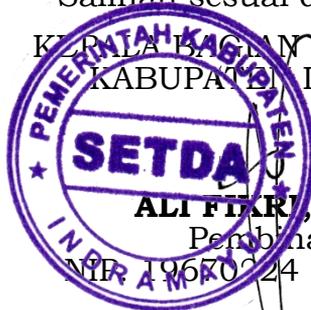
Cap/ttd

RINTO WALUYO

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU  
TAHUN : 2019 NOMOR : 8

Salinan sesuai dengan aslinya

KERJA SAKSI HUKUM SETDA  
KABUPATEN INDRAMAYU



**ALI FIRRI, SH., MH**

Pembina Tk. I

NIP. 19670224 199003 1 004

REGISTER PERATURAN DAERAH KABUPATEN  
INDRAMAYU PROVINSI JAWA BARAT NOMOR :  
8/316/2019

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU  
NOMOR : 8 TAHUN 2019

TENTANG

PELAYANAN AIR MINUM  
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM  
TIRTA DARMA AYU KABUPATEN INDRAMAYU

I. 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 Tahun 1945 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-prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu selaku Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang usaha perairminuman memiliki peranan di dalam penyediaan pelayanan air minum secara berkesinambungan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan dengan mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat dan berperan serta sebagai penunjang otonom 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 perairminuman mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu berkewajiban memelihara sarana dan prasarana pengelolaan air minum.

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Ayat (3)

Kerjasama dengan pihak lain 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 maupun jaringan transmisi dan distribusi dalam rangka peningkatan pelayanan air minum kepada pelanggan dan masyarakat.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Yang termasuk dalam keadaan memaksa (kahar) adalah bencana alam, akibat perbuatan manusia seperti perang, kerusuhan, revolusi, terorisme, pemogokan, sabotase, gangguan industrial lainnya, kegagalan dalam pengadaan tenaga listrik dan sambungan komunikasi dan sebab-sebab lainnya seperti Peraturan Pemerintah yang mengakibatkan kegagalan dalam

kegiatan operasional Perumda Air  
Minum Tirta Darma Ayu.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Cukup jelas.

Huruf k

Cukup jelas.

Huruf l

Cukup jelas.

Huruf m

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

## Pasal 8

## Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Terminal Air dan Hidran Umum (TAHU) merupakan bentuk pelayanan masyarakat yang belum mendapat pelayanan sambungan air minum secara langsung dengan sistem perpipaan. Permohonan pemasangan TAHU untuk masyarakat yang kurang mampu dilakukan oleh perwakilan dari kelompok/

kepala keluarga dengan mengajukan secara tertulis kepada Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu. Pengelola TAHU dilarang untuk memperjualbelikan air sebagai bahan baku air minum dalam kemasan atau air minum isi ulang.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dapat bekerja sama dengan pihak lain seperti bank dan kantor pos untuk menyediakan loket pembayaran di lokasi-lokasi yang mudah dijangkau oleh pelanggan dalam melakukan pembayaran rekening air Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dan tagihan lainnya secara *online*.

Huruf k

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Pembayaran rekening air minum dan tagihan lainnya selain dilakukan di kantor Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dapat dilakukan di loket-loket pembayaran lain seperti bank-bank dan kantor pos yang telah bekerja sama dengan Perumda Air Minum.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Bersifat *Insidental* yaitu terjadi atau dilakukan hanya pada kesempatan atau waktu tertentu saja, tidak secara tetap atau rutin serta sewaktu-waktu.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan sarana yang memadai adalah sarana

seperti kotak saran, *faksimilie*, *e-mail*, telepon, dan sarana lainnya.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan forum pelanggan adalah tempat berkumpulnya pelanggan air minum dan Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu dalam rangka menyelesaikan masalah-masalah terkait dengan pelayanan air minum/air bersih dan juga merupakan tempat untuk memperoleh informasi tentang pelayanan penyelenggaraan SPAM yang dilaksanakan oleh Perumda Air Minum Tirta Darma Ayu.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN  
INDRAMAYU NOMOR : 8