



PERATURAN DAERAH KOTA CIREBON

NOMOR TAHUN 2025

TENTANG

KETENTUAN POKOK PELAYANAN  
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM  
TIRTA GIRI NATA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA CIREBON

- Menimbang : a. bahwa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon didirikan dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan air minum dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkesinambungan dengan mengutamakan pemerataan pelayanan, mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat berdasarkan tata kelola perusahaan yang baik;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan tujuan pendirian Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Giri Nata sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas dilengkapi dengan ketentuan pokok pelayanan yang komprehensif, efisien dan efektif;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, maka perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Ketentuan Pokok Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Giri Nata.
- 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 Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 8 Agustus 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 Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);~~
3. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  6. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
  7. 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);
  8. 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);
  9. 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);
  10. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
  11. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Badan Usaha Milik Daerah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2021 Nomor 9);

12. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 13 Tahun 2023 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Giri Nata (Lembaran Daerah Kota Cirebon tahun 2023 Nomor 13).

Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA CIREBON  
dan  
WALI KOTA CIREBON

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PEDOMAN PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA GIRI NATA

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah Kota, yang selanjutnya disebut Daerah adalah Daerah Kota Cirebon.
2. Wali Kota adalah Wali Kota Cirebon.
3. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan Tugas Pembantuan dengan prinsip otonomi seluas luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
4. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
5. Wali Kota Yang Mewakili Pemerintah Daerah Dalam Kepemilikan Kekayaan Daerah Yang Dipisahkan Pada Perusahaan Umum Daerah yang selanjutnya disebut KPM adalah organ perusahaan umum Daerah yang memegang kekuasaan tertinggi dalam perusahaan umum Daerah dan memegang segala kewenangan yang tidak diserahkan kepada Direksi atau Dewan Pengawas.
6. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kota Cirebon yang merupakan rencana keuangan tahunan Pemerintah Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
7. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon yang selanjutnya disebut Perumda Air Minum adalah Badan Usaha Milik Daerah yang seluruh modalnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah dan tidak terbagi atas saham yang bergerak di bidang jasa

pelayanan air minum dan usaha-usaha lainnya di Daerah Kota.

8. Rencana Bisnis adalah rincian Kegiatan Perumda Air Minum dengan jangka waktu 5 (lima) tahun.
9. Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan yang selanjutnya disingkat RKAP adalah penjabaran tahunan dari Rencana Bisnis.
10. Dewan Pengawas adalah dewan pengawas Perumda Air Minum.
11. Direksi adalah Direksi Perumda Air Minum.
12. 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.
13. Air Minum adalah air minum rumah tangga yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.
14. Kebutuhan Pokok Air Minum Sehari-hari adalah air untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari yang digunakan untuk keperluan minum, masak, mandi, cuci, peturasan dan ibadah.
15. Standar Kebutuhan Pokok Air Minum adalah kebutuhan air sebanyak 10 meter kubik/kepala keluarga/bulan atau 60 liter/orang/hari, atau sebesar satuan volume lainnya.
16. Penyediaan Air Minum adalah kegiatan menyediakan air minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif.
17. Sistem Penyediaan Air Minum yang selanjutnya disingkat SPAM merupakan satu kesatuan sarana dan prasarana penyediaan air minum.
18. Pelanggan adalah perorangan atau sekelompok masyarakat/badan yang terdaftar dan menggunakan jasa air minum Perumda Air Minum.
19. Pelanggan khusus adalah Lembaga/institusi atau badan yang memanfaatkan air minum untuk memenuhi kebutuhan yang diatur dalam perjanjian.
20. Instalatur adalah suatu Badan Usaha bergerak di bidang instalasi air minum dan telah memiliki persyaratan sesuai peraturan perundang-undangan.
21. Pipa Transmisi adalah jaringan pipa atau saluran air yang menghubungkan sumber air dengan bak penampung air (reservoir) dan atau penampung air lainnya.
22. Pipa Distribusi adalah jaringan pipa atau saluran air dari bak penampung air sampai dengan penampung pipa distribusi atau pipa-pipa untuk pelayanan penyediaan air ke rangkaian pipa dinas.
23. Pipa Dinas adalah pipa yang menghubungkan pipa distribusi dengan meter air.
24. Pipa Persil adalah jaringan/instalasi pipa yang terpasang setelah meter air dilingkungan bangunan pelanggan.

25. Tarif Air Minum selanjutnya disebut tarif adalah kebijakan biaya jasa layanan Air Minum yang ditetapkan Wali Kota untuk pemakaian setiap meter kubik (m<sup>3</sup>) atau satuan volume lainnya yang diberikan oleh Perumda Air Minum yang wajib dibayar oleh pelanggan.
26. Meter Air adalah alat ukur pemakaian atau konsumsi air oleh pelanggan dan terpasang pada instalasi air minum pelanggan dan sudah ditera oleh lembaga berwenang.
27. Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

## BAB II

### ASAS DAN TUJUAN

#### Pasal 2

Asas penyelenggaraan Perumda Air Minum meliputi asas kepentingan umum, kepastian hukum, keterbukaan, partisipatif, akuntabilitas, profesionalisme, kesamaan hak dan tidak diskriminatif, keseimbangan hak dan kewajiban, ketepatan, kecepatan dan kemudahan

#### Pasal 3

Tujuan pelayanan Perumda Air Minum adalah:

- a. terwujudnya pelayanan air minum/ air bersih dan pelayanan jasa usaha lainnya yang berkualitas dengan harga yang terjangkau;
- b. tercapainya keseimbangan kepentingan baik hak dan kewajiban antara pelanggan dan Perumda Air Minum;
- c. tercapainya peningkatan efektifitas dan efisiensi usaha serta peningkatan cakupan pelayanan; dan
- d. membantu serta mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah.

## BAB III

### PELAYANAN

#### Bagian Kesatu

#### Lingkup Pelayanan dan Kegiatan Usaha

#### Pasal 4

- (1) Pelayanan dan Kegiatan Usaha Perumda Air Minum antara lain meliputi:
  - a. pelayanan air minum/air bersih;
  - b. pelayanan pengiriman air tangki/air baku;
  - c. pelayanan hidran umum;

- d. pelayanan hidran kebakaran;
  - e. usaha penyediaan air minum dalam kemasan; dan
  - f. usaha lain yang tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dapat dilakukan secara swakelola atau dengan bekerjasama dengan pihak ketiga setelah mempertimbangkan kemampuan Perumda Air Minum.
- (3) Pengembangan usaha lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f harus mendapat persetujuan KPM.

## Bagian Kedua Aspek dan Sistem Pelayanan

### Pasal 5

- (1) Pelayanan air minum/air bersih sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a merupakan pelayanan dasar masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan pokok sehari-hari.
- (2) Pelayanan air minum atau air bersih sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan aspek kualitas, kuantitas, kontinuitas dan keterjangkauan.
- (3) Dalam rangka optimalisasi penyelenggaraan sistem pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Perumda Air Minum wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan yang berorientasi pada kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan penyelenggaraannya dan disesuaikan menurut karakteristik daerah pelayanan.
- (4) Untuk menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Perumda Air Minum menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.

### Pasal 6

- (1) Sistem pelayanan air minum/air bersih Perumda Air Minum dilakukan melalui sistem jaringan perpipaan dan atau bukan perpipaan.
- (2) Pelayanan melalui sistem jaringan perpipaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi jasa pelayanan untuk:
- a. Sambungan Rumah;
  - b. Hidran Umum; dan
  - c. Hidran Kebakaran.
- (3) Pelayanan melalui sistem jaringan bukan perpipaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi jasa pelayanan untuk:
- a. Mobil tangki;
  - b. Terminal Air; dan
  - c. Air Minum Dalam Kemasan.

### Pasal 7

- (1) Pelayanan jasa sambungan rumah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf a, dilakukan kepada masyarakat

yang diakui dan secara sah telah tersambung melalui jalur perpipaan sebagai pelanggan Perumda Air Minum menurut ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah setiap orang atau badan hukum yang secara sah telah terdaftar dalam data base pelanggan yang dibuktikan dengan memiliki Nomor Identitas Pelanggan/Nomor Sambungan.
- (3) Tata cara dan ketentuan untuk menjadi pelanggan ditetapkan dengan Peraturan Direksi.

#### Pasal 8

- (1) Pelayanan jasa hidran umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf b, merupakan pelayanan yang diberikan secara bersama-sama oleh kelompok masyarakat dalam satu wilayah tertentu.
- (2) Hidran umum dikelola oleh penanggungjawab hidran umum yang disetujui dan ditetapkan oleh Direksi.
- (3) Setiap hidran umum yang terpasang tidak diperbolehkan untuk dialirkan secara langsung ke rumah.

#### Pasal 9

- (1) Pelayanan jasa hidran kebakaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf c, dilakukan melalui pemasangan prasarana berupa hidran kebakaran yang ditempatkan di lokasi strategis sebagai sarana fasilitas umum dalam rangka membantu mempermudah mengatasi penanggulangan bencana kebakaran.
- (2) Hidran Kebakaran disegel oleh Perumda Air Minum dan sewaktu-waktu dapat diputus apabila diperlukan secara darurat dengan catatan bahwa setiap pengguna atau dinas terkait wajib melaporkan pemutusan segel kepada Perumda Air Minum selambat-lambatnya 1 x 24 jam setelah segel diputus.
- (3) Untuk optimalisasi dan menjaga kesinambungan fungsi dari hidran kebakaran yang terpasang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), hidran kebakaran dikelola oleh Perumda Air Minum dan atau dinas terkait melalui kesepakatan kerja sama.

#### Pasal 10

- (1) Pelayanan jasa mobil tangki sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) huruf a, dilakukan dengan menggunakan mobil tangki air milik Perumda Air Minum kepada:
  - a. Pelanggan yang tidak teraliri pendistribusian air akibat adanya kerusakan, kekurangan debit atau gangguan lainnya yang mengakibatkan pelayanan tidak dapat

- berjalan secara optimal dan kepada pelanggan tidak dikenakan biaya;
- b. Masyarakat/pihak lain selain pelanggan yang bersifat komersial dengan dikenakan biaya menurut tarif yang ditetapkan; atau
  - c. Masyarakat/pihak lain selain pelanggan yang bersifat sosial/bantuan.
- (2) Tata cara dan ketentuan tentang pelayanan jasa melalui mobil tangki air diatur dalam Peraturan Direksi.

#### Pasal 11

Pelayanan jasa terminal air sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) huruf b, dilakukan dengan memanfaatkan sarana terminal air yang dibangun oleh Perumda Air Minum untuk dimanfaatkan dalam pemenuhan kebutuhan air curah.

#### Pasal 12

- (1) Kegiatan usaha air minum dalam kemasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) huruf c, merupakan diversifikasi usaha yang dapat dilakukan Perumda Air Minum dalam upaya pemberdayaan sumber alam yang dimiliki Pemerintah Daerah serta optimalisasi pendapatan dari Perumda Air Minum.
- (2) Ketentuan mengenai tata cara dan pengelolaan kegiatan usaha air minum dalam kemasan diatur dengan Peraturan Direksi.

### Bagian Ketiga

#### Hak, Kewajiban, Tanggung Jawab dan Larangan

##### Paragraf 1

#### Hak, Kewajiban, Tanggung Jawab dan Larangan Perumda Air Minum

#### Pasal 13

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada pelanggan, Perumda Air Minum mempunyai hak:

- a. mengatur sistem pelayanan dan pendistribusian air sesuai dengan kemampuan kapasitas produksi yang tersedia pada jaringan pelayanan dalam upaya memberikan kenyamanan dan kepuasan pelayanan secara adil kepada semua pelanggan;
- b. menerima atau menolak permintaan seseorang atau suatu badan untuk menjadi pelanggan apabila berdasarkan alasan teknis maupun non teknis tidak dapat dilayani;

- c. melakukan penyegelan, pemutusan, penutupan sementara, pencabutan dan pembongkaran sambungan instalasi yang terpasang di pelanggan apabila pelanggan yang bersangkutan tidak memenuhi ketentuan dan aturan sebagai pelanggan atau berdasarkan permintaan pelanggan;
- d. menagih dan menerima pembayaran tagihan dan piutang atas pemakaian air oleh pelanggan atau pembeli lainnya;
- e. mengenakan serta menarik denda dan atau menerapkan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan pelanggan/masyarakat non pelanggan sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku;
- f. melakukan pemeriksaan atas rangkaian pipa dinas dan pipa persil di lokasi tanah dan rumah atau bangunan pelanggan apabila diperlukan untuk memastikan instalasi pipa dinas, meter air dan pipa persil berfungsi dengan baik;
- g. melakukan pemutusan sambungan air minum sesuai dengan ketentuan yang berlaku terhadap pelanggan yang tidak mematuhi ketentuan pelayanan yang berlaku;
- h. mengenakan konsumsi pemakaian rata-rata, apabila meter air pelanggan tidak dapat dibaca oleh petugas baik akibat karena rumah terkunci, meter buram, meter tertimbun atau hal-hal lain yang menyulitkan petugas dalam membaca meter air;
- i. melakukan perluasan cakupan pelayanan air minum dari jaringan pipa yang terpasang;
- j. memasuki lokasi tanah bangunan milik pelanggan untuk kepentingan pembacaan/pencatatan stand meter air, pemeliharaan, perbaikan, penggantian, penyegelan, pemutusan dan pemindahan instalasi pipa dinas dan meter air;
- k. mendapatkan perlindungan hukum dari pelanggan yang beritikad tidak baik serta melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen; dan
- l. menggugat masyarakat atau organisasi lainnya yang melakukan kegiatan dan mengakibatkan kerusakan sarana pelayanan air minum.

#### Pasal 14

Dalam rangka memberikan pelayanan terhadap pelanggan, Perumda Air Minum mempunyai kewajiban:

- a. memberikan pelayanan secara optimal kepada pelanggan dengan tidak diskriminatif, kecuali dalam keadaan kahar;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan pedoman pelayanan;
- c. menginformasikan setiap hal yang berkenaan dengan sistem atau tata kelola pelayanan, baik kepada calon pelanggan maupun pelanggan;
- d. menyediakan sarana layanan pengaduan 24 jam;

- e. menerima dan menindaklanjuti setiap laporan pengaduan pelanggan atau masyarakat lain terhadap tidak baiknya pelayanan yang diberikan Perumda Air Minum;
- f. memberikan jaminan bahwa jasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan pelayanan yang berlaku di bidangnya;
- g. melakukan pemeriksaan kualitas air secara berkala sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku;
- h. melakukan pembacaan/pencatatan stand meter air pelanggan setiap bulannya ; dan
- i. ikut serta mendukung program pemerintah dalam bentuk kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social responsibility*).

#### Pasal 15

Perumda Air Minum mempunyai tanggung jawab:

- a. memelihara sarana dan prasarana air baku, instalasi pengolahan maupun jaringan transmisi dan distribusi serta pipa dinas, sehingga pendistribusian air kepada pelanggan dapat berjalan secara berkesinambungan; dan
- b. mengganti meter air yang rusak bukan karena kelalaian pelanggan atau kurangnya pemeliharaan dan pengamanan oleh pelanggan.

#### Pasal 16

- (1) Perumda Air Minum, dilarang untuk:
  - a. menutup, memutus, membongkar instalasi sambungan langganan/meter air tanpa alasan, kecuali adanya tata tertib dan ketentuan Perumda Air Minum yang dilanggar oleh pelanggan;
  - b. menjatuhkan sanksi kepada pelanggan yang tidak sesuai dengan jenis pelanggarannya; dan
  - c. memungut biaya tidak sesuai dengan standar dan ketentuan yang ditetapkan.
- (2) Pelanggaran terhadap larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sebagaimana diatur dalam Peraturan Direksi tentang Kepegawaian Perumda Air Minum.

#### Paragraf 2

Hak, Kewajiban, Tanggung Jawab dan Larangan Pelanggan

#### Pasal 17

Setiap pelanggan, mempunyai hak:

- a. mendapatkan kenyamanan dan pelayanan pemenuhan kebutuhan air secara optimal menurut standar yang berlaku;

- b. memperoleh pemberitahuan, penjelasan atau informasi yang jujur dan benar berkaitan dengan gangguan, besarnya tagihan dan biaya lainnya serta ketentuan dan proses pelayanan Perumda Air Minum;
- c. menyampaikan keluhan/pengaduan yang berkaitan dengan ketidaksesuaian tagihan dan biaya
- d. menyampaikan kritik dan saran atas pelayanan yang diterima untuk peningkatan pelayanan ke arah yang lebih baik;
- e. mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- f. mendapatkan reduksi dan/atau restitusi akibat kesalahan pembacaan meter oleh petugas Perumda Air Minum;
- g. meminta atau mengajukan keputusan sementara secara tertulis apabila pendistribusian air ke pelanggan terhenti dalam jangka waktu selama 15 (lima belas) hari berturut-turut; dan
- h. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

#### Pasal 18

Penggunaan hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf g tidak menghapus kewajiban pelanggan untuk membayar tagihan atas pemakaian bulan sebelumnya kecuali untuk tagihan yang terbit pada saat air terhenti yang dihitung sejak tanggal pelaporan.

#### Pasal 19

Pelanggan, mempunyai kewajiban:

- a. membaca, mentaati dan mematuhi seluruh ketentuan pelayanan yang diberlakukan Perumda Air Minum;
- b. membayar biaya pelayanan dan tagihan bulanan secara tepat waktu berikut denda dan atau sanksi yang harus dibayar (apabila ada) sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c. memelihara dan bertanggungjawab atas rangkaian pipa dinas dan meter air serta pipa persil yang ada di lokasi tanah atau tempat tinggal atau lingkungan pelanggan dari kerusakan atau kehilangan;
- d. melaporkan kejadian kerusakan pipa atau sarana pelayanan lainnya yang dapat mengakibatkan terjadinya gangguan pelayanan;
- e. melaporkan kepada Perumda Air Minum atau aparat berwenang lainnya apabila mengetahui terdapatnya pelanggaran atau kejahatan yang dilakukan terhadap sarana dan prasarana pelayanan Perumda Air Minum;
- f. melaporkan atau meregistrasi ulang data pelanggan apabila terjadi perubahan kepemilikan;
- g. memberi kemudahan akses atau ijin kepada petugas Perumda Air Minum dalam melaksanakan tugasnya di lokasi

tanah/bangunan pelanggan untuk kepentingan pembacaan/pencatatan stand meter air, pemeliharaan, perbaikan, pengecekan, penggantian, penyegelan, pemutusan dan pemindahan instalasi pipa dinas dan meter air serta kepentingan administrasi lainnya; dan

- h. mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian sengketa secara musyawarah, aribtrase, dan terakhir secara hukum apabila terjadi perselisihan.

#### Pasal 20

Pelanggan, mempunyai tanggungjawab untuk:

- a. melakukan perbaikan pipa persil (jaringan pendistribusian air setelah meter air);
- b. menjaga keamanan dan memelihara pipa dinas dan instalasi meter air yang ada di lokasi tanah atau bangunan pelanggan.

#### Pasal 21

Pelanggan dilarang untuk:

- a. mengambil/memanfaatkan air tanpa melalui instalasi resmi menurut ketentuan dan standar Perumda Air Minum;
- b. membuka dan/atau merusak segel yang terdapat pada instalasi meter air;
- c. memindahkan letak/posisi, membuka/mencabut dan/atau merusak instalasi pipa dinas dan meter air;
- d. menyedot air langsung dari pipa dinas/instalasi milik Perumda Air Minum dengan alat/pompa penyedot;
- e. menjual atau mendistribusikan air keluar dari pipa persil atau bangunan pelanggan yang tidak sesuai dengan peruntukan jenis pelanggan;
- f. menyambung sendiri instalasi pipa dinas dan meter air/melakukan pencurian air dari pipa dinas tanpa menggunakan meter air baik saat status pelanggan aktif maupun sesudah pelanggan dinyatakan tidak aktif; dan
- g. Menggabungkan air Perumda Air Minum dan air dari sumber air lainnya dalam 1 (satu) instalasi pipa persil.

#### Bagian Keempat

##### Jaringan Pelayanan Air Minum/ Air Bersih

#### Pasal 22

- (1) Jaringan Pelayanan Air Minum/air bersih Perumda Air Minum dapat terdiri dari Bak Penampung Air (Intake), Bangunan Pengolahan, Pipa Transmisi, Pipa Distribusi dan rangkaian jaringan pipa dinas.

- (2) Pemasangan pipa transmisi, distribusi dan atau rangkaian jaringan pipa dinas dilakukan oleh dan menjadi tanggung jawab Perumda Air Minum.
- (3) Pemasangan pipa saluran persil dapat dilaksanakan oleh instalatur yang ditunjuk pelanggan dan/ atau oleh pelanggan sendiri dan menjadi tanggung jawab pelanggan.
- (4) Meter air yang sudah ditera dipasang dan disegel oleh Perumda Air Minum sebagai alat yang berfungsi untuk mengukur banyaknya pemakaian air oleh pelanggan.
- (5) Pipa Transmisi, Distribusi, rangkaian pipa dinas beserta accessoriesnya dan meter air yang telah terpasang menjadi aset Perumda Air Minum.

#### Bagian Kelima

#### Pelayanan Sambungan Rumah

#### Paragraf 1

#### Biaya Pelayanan

#### Pasal 23

- (1) Biaya jasa pelayanan sambungan rumah pelanggan, meliputi:
  - a. biaya Pemasangan Sambungan Baru;
  - b. biaya Balik Nama/Ganti Identitas;
  - c. biaya Buka Kembali;
  - d. biaya Penutupan Sementara;
  - e. biaya Penyambungan Kembali; dan
  - f. biaya jasa pelayanan lainnya.
- (2) Biaya pemasangan sambungan baru sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dikenakan kepada setiap orang atau badan hukum yang bermaksud menjadi pelanggan baru atau kepada pelanggan yang sudah dicabut sambungan instalasi pipa dinasnya lebih dari 1 (satu) tahun sejak tanggal pemutusan.
- (3) Biaya penutupan sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, dikenakan pada setiap pelanggan yang atas permintaan sendiri mengajukan permohonan penutupan sementara sambungan langganannya.
- (4) Biaya penyambungan kembali sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, dikenakan kepada setiap pelanggan yang instalasi airnya telah diputus kurang dari 1 (satu) tahun sejak tanggal pemutusan.
- (5) Tata cara dan ketentuan besarnya biaya jasa pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), (2), (3) dan (4) ditetapkan dengan Peraturan Direksi.

Paragraf 2  
Informasi dan Pelayanan Pengaduan

Pasal 24

- (1) Perumda Air Minum wajib menyediakan sarana penyampaian Informasi dan pengaduan atas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan.
- (2) Terhadap setiap pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib ditindaklanjuti baik secara teknis maupun administrasi.
- (3) Perumda Air Minum wajib memberikan informasi yang diperlukan kepada semua pihak yang berkepentingan atas pengaduan, kejadian atau keadaan bersifat khusus dan berpotensi menyebabkan terjadinya perubahan kualitas, kuantitas atau kontinuitas pelayanan.
- (4) Ketentuan dan tata cara pengelolaan informasi dan pengaduan pelayanan Perumda Air Minum diatur dalam Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan dengan Peraturan Direksi.

Bagian Keenam  
Penutupan dan Pencabutan Instalasi

Pasal 25

Penutupan dan Pencabutan Instalasi pelanggan dapat dilakukan apabila:

- a. Pelanggan dengan sengaja merusak, membuka dan memindahkan atau mengubah jaringan dan instalasi yang terpasang tanpa sepengetahuan Perumda Air Minum;
- b. Pelanggan menjual atau memperdagangkan air pada instalasinya tanpa mendapat ijin khusus dari Perumda Air Minum;
- c. Pelanggan menggunakan pompa atau alat sejenis lainnya untuk menghisap air secara langsung dari instalasi pelanggan; dan/atau
- d. Pelanggan melakukan pencurian air.

Pasal 26

- (1) Penutupan sementara dapat dilakukan apabila:
  - a. Pelanggan mengajukan permohonan tertulis penutupan sementara untuk selama-lamanya 3 (tiga) bulan dengan ketentuan pelanggan yang bersangkutan tidak memiliki tunggakan baik tunggakan tagihan air maupun non air;

- b. Pelanggan menunggak pembayaran tagihan air selama 2 (dua) bulan berturut-turut sejak tanggal penagihan selamalamanya untuk jangka waktu atau 6 (enam) bulan;
  - c. Terjadi hal di luar kendali Perumda Air Minum yang mengakibatkan tidak dapat mengalirkan/mendistribusikan air melalui pipa ke pelanggan.
- (2) Pelanggan yang mengajukan permohonan buka kembali atas penutupan sementara akibat dari ketentuan yang ditetapkan pada ayat (1) huruf a dan b dikenakan biaya buka kembali.
  - (3) Kejadian di luar kendali sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c sekurang-kurangnya terjadi dalam waktu 15 (lima belas) hari berturut-turut dan terhadap proses pembukaan/ penyambungan kembalinya tidak dikenakan biaya.

#### Pasal 27

- (1) Pencabutan/ pembongkaran instalasi pelanggan dilakukan apabila:
  - a. Telah berhenti menjadi pelanggan selama 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal penutupan dan pencabutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 atau pemutusan sementara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) huruf a dan b ; atau
  - b. Pelanggan tidak mematuhi kewajiban dan ketentuan yang telah ditetapkan.
- (2) Penyambungan kembali instalasi pelanggan yang sudah dilakukan pencabutan/pembongkaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan biaya pemasangan sambungan baru.

#### Bagian Ketujuh Kelompok Pelanggan

#### Pasal 28

- (1) Pelanggan, dikelompokkan menjadi:
  - a. Kelompok I;
  - b. Kelompok II;
  - c. Kelompok III; dan
  - d. Kelompok Khusus.
- (2) Kelompok I sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, menampung jenis-jenis pelanggan Kran Umum, sosial, tempat ibadah dan pendidikan dasar.
- (3) Kelompok II sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, menampung jenis-jenis pelanggan domestik/ rumah tangga yang konsumsi air minumnya untuk pemenuhan kebutuhan pokok sehari-hari.

- (4) Kelompok III sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, menampung jenis-jenis pelanggan Instansi Pemerintah, Niaga, usaha, Rumah Sakit/Klinik Kesehatan serta industri.
- (5) Penentuan jenis-jenis pelanggan dalam masing-masing kelompok pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (2),(3) dan (4) ditetapkan dalam Peraturan Direksi berdasarkan kondisi obyektif dengan menerapkan dan memperhatikan prinsip keterjangkauan, keadilan dan sistem subsidi silang.
- (6) Kelompok Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, khusus menampung jenis-jenis pelanggan berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam perjanjian kerja sama.

## BAB IV

### TARIF AIR MINUM

#### Bagian Kesatu

#### Kebijakan Penetapan Tarif

#### Pasal 29

- (1) Tarif merupakan biaya jasa air minum yang wajib dibayar oleh pelanggan untuk setiap pemakaian air minum yang diberikan Perumda Air Minum.
- (2) Tarif merupakan pendapatan Perumda Air Minum dan terdiri atas tagihan pemakaian air serta beban tetap.

#### Pasal 30

Perhitungan dan penetapan tarif air minum didasarkan pada:

- a. Keterjangkauan dan Keadilan;
- b. Mutu Pelayanan ;
- c. Pemulihan Biaya;
- d. Efisiensi Pemakaian Air
- e. Perlindungan Air Baku; dan
- f. Transparansi dan Akuntabilitas.

#### Pasal 31

- (1) Keterjangkauan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf a, adalah bahwa:
  - a. penetapan tarif untuk standar kebutuhan pokok air minum disesuaikan dengan kemampuan membayar pelanggan yang berpenghasilan sama dengan Upah Minimum Provinsi, serta tidak melampaui 4% (empat perseratus) dari pendapatan dari pendapatan masyarakat pelanggan; atau
  - b. penetapan tarif untuk standar kebutuhan pokok air minum bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah diberlakukan tarif setinggi-tingginya sama dengan tarif rendah.

- (2) Keadilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf a dicapai melalui :
  - a. Penerapan tarif diferensiasi dengan subsidi silang antar kelompok pelanggan; dan
  - b. Penerapan tarif progresif dalam rangka mengupayakan penghematan penggunaan air minum.
- (3) Masyarakat Berpenghasilan Rendah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b lebih lanjut diatur dalam Peraturan Wali Kota.

#### Pasal 32

Mutu Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf b dilakukan melalui penetapan tarif yang mempertimbangkan keseimbangan dengan tingkat mutu pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

#### Pasal 33

- (1) Pemulihan biaya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf c, merupakan pemulihan biaya secara penuh (*full cost recovery*) yang ditujukan untuk menutup kebutuhan operasional.
- (2) Pemulihan biaya untuk menutup kebutuhan operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diperoleh dari hasil perhitungan tarif rata-rata minimal sama dengan biaya dasar.
- (3) Volume kehilangan air sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dihitung berdasarkan volume kehilangan air hasil audit penilaian kinerja tahun sebelumnya dan kegiatan pengurangan kehilangan air di tahun berjalan berdasarkan dokumen RKAP dikalikan volume air terproduksi.
- (4) Audit sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 34

- (1) Efisiensi pemakaian air dan perlindungan air baku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf d dan e dilakukan melalui penerapan tarif progresif.
- (2) Pengenaan tarif progresif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diperhitungkan melalui penetapan blok konsumsi air minum.
- (3) Tarif progresif dikenakan kepada pelanggan yang pemakaian/konsumsinya melebihi standar kebutuhan pokok air minum.

### Pasal 35

Transparansi dan akuntabilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf f, proses perhitungan dan penetapan tarif diantaranya dilakukan melalui:

- a. Menyampaikan informasi dan menjaring aspirasi yang berkaitan dengan rencana perhitungan dan penetapan tarif oleh Perumda Air Minum; atau
- b. Memperhatikan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dalam perhitungan dan penetapannya dapat dipertanggungjawabkan.

### Pasal 36

- (1) Penetapan blok konsumsi air minum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) dibagi menjadi :
  - a. Blok konsumsi air minum untuk memenuhi standar kebutuhan pokok; dan
  - b. Blok konsumsi air minum untuk pemakaian diatas standar kebutuhan pokok.
- (2) Blok konsumsi air minum untuk memenuhi standar kebutuhan pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dikelompokkan dalam 1 (satu) blok.
- (3) Blok konsumsi air minum untuk pemakaian diatas standar kebutuhan pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dibagi menjadi beberapa blok.

### Pasal 37

- (1) Perumda Air Minum mengenakan tagihan standar bulanan kepada setiap pelanggan apabila pemakaian air kurang dari volume pemakaian air minimum.
- (2) Volume pemakaian air minimum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Direksi.

### Bagian Kedua

#### Mekanisme dan Prosedur Penetapan tarif

### Pasal 38

- (1) Rancangan tarif disusun oleh Direksi dengan berpedoman pada Rencana Bisnis serta RKAP dan disampaikan kepada Dewan Pengawas untuk dibuatkan rekomendasi pengesahan kepada KPM.
- (2) KPM menetapkan tarif air minum paling lambat bulan November setiap tahun.
- (3) KPM dapat mendelegasikan penetapan tarif kesepakatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (7) kepada Direksi.

- (4) Apabila KPM menetapkan tarif di bawah pemulihan biaya penuh (*full cost recovery*), gubernur pada saat pelaksanaan evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota, berkewajiban untuk menetapkan pemberian subsidi dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota melalui penyertaan modal daerah dalam rangka pemenuhan standar pelayanan air minimal.
- (5) Tata cara dan ketentuan perhitungan dan penetapan tarif Perumda Air Minum ditetapkan dalam Peraturan Wali Kota.

### Bagian Ketiga

#### Tagihan Air Minum

##### Pasal 39

- (1) Jumlah tagihan air minum yang diterbitkan Perumda Air Minum dihitung berdasarkan penggunaan/konsumsi air oleh pelanggan yang tercatat dalam meter air dikali dengan tarif ditambah biaya beban tetap.
- (2) Pencatatan penggunaan air oleh pelanggan dilakukan selama periode pemakaian tertentu yang ditetapkan oleh Perumda Air Minum.
- (3) Mekanisme dan ketentuan pencatatan, perhitungan dan pembayaran tagihan air minum ditetapkan dalam Peraturan Direksi.

##### Pasal 40

- (1) Pelanggan yang tidak melakukan pembayaran tagihan air minum berdasarkan ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Direksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (3) dikenakan sanksi denda keterlambatan pembayaran tagihan.
- (2) Tata cara dan ketentuan besarnya sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Direksi.

### Bagian Keempat

#### Pemeriksaan/Penelitian Meter Air

##### Pasal 41

- (1) Apabila merasa ragu terhadap kualitas meter air yang terpasang pada instalasi air minumannya, pelanggan dapat mengajukan permohonan pemeriksaan atau penelitian terhadap kondisi meter air.
- (2) Perumda Air Minum wajib melakukan tindak lanjut atas permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dan menjamin agar meter air yang terpasang pada setiap instalasi pelanggan dapat berfungsi dengan baik.

BAB V  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Pasal 42

- (1) Dalam memenuhi standar pengelolaan dan pelayanan minimal air minum atau air bersih, kegiatan yang dilaksanakan oleh Perumda Air Minum dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur.
- (2) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. Standar Operasional Prosedur unit air baku;
  - b. Standar Operasional Prosedur unit produksi;
  - c. Standar Operasional Prosedur unit distribusi;
  - d. Standar Operasional Prosedur unit pelayanan; dan
  - e. Standar Operasional Prosedur unit pengelolaan.
- (3) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun oleh Direksi dan disetujui oleh Dewan Pengawas.

BAB VI  
PELAYANAN AIR MINUM DI WILAYAH PERBATASAN

Pasal 43

- (1) Pelayanan air minum ke wilayah perbatasan hanya dapat dilakukan oleh Perumda Air Minum apabila dimohon oleh Perumda Air Minum daerah yang bersangkutan.
- (2) Pelanggan air minum di daerah perbatasan wajib mengikuti ketentuan-ketentuan yang berlaku bagi pelanggan Perumda Air Minum.

BAB VII  
SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 44

- (1) Setiap Pelanggan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 dikenakan sanksi administratif berupa:
  - a. Teguran lisan;
  - b. Peringatan tertulis;
  - c. Penggantian atau perbaikan fasilitas yang dirusak;
  - d. Penyegehan; dan/atau
  - e. Denda administrasi.
- (2) Denda administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dibayarkan ke Kas Perumda Air Minum, selambat-lambatnya 1 x 24 jam sejak ditetapkan.

- (3) Ketentuan lebih lanjut tentang penerapan sanksi administratif diatur lebih lanjut dengan Peraturan Direksi.
- (4) Pengenaan sanksi administratif dan denda administrasi kepada Pelanggan tidak menghapus sanksi pidana.

## BAB VIII

### PENGAWASAN

#### Pasal 45

- (1) Wali Kota sesuai dengan kewenangannya melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan SPAM yang dilakukan oleh Perumda Air Minum.
- (2) Pengawasan terhadap kualitas air minum hasil penyelenggaraan SPAM oleh Perumda Air Minum dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 46

Pembinaan terhadap Perumda Air Minum dilaksanakan oleh Wali Kota sesuai kewenangannya, meliputi :

- a. pendampingan penerapan norma, standar, prosedur, dan kriteria;
- b. bimbingan, supervisi, dan konsultasi;
- c. bantuan teknis dan bantuan program; dan
- d. pendidikan dan pelatihan.

## BAB IX

### KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 47

Semua peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Giri Nata (Lembaran Daerah Kota Cirebon tahun 2017 Nomor 17 Seri E) dinyatakan masih berlaku dan paling lama 1 (satu) tahun harus menyesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini.

BAB X  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 48

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Giri Nata (Lembaran Daerah Kota Cirebon tahun 2017 Nomor 17 Seri E) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 49

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

Ditetapkan di Cirebon pada  
tanggal 2025

WALI KOTA CIREBON,  
ttd,  
EFFENDI EDO

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KOTA CIREBON  
NOMOR ... TAHUN 2025  
TENTANG  
KETENTUAN POKOK PELAYANAN  
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA GIRI  
NATA

I. UMUM

Dalam rangka menunjang kelancaran kegiatan operasional pengelolaan dan pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Giri Nata serta meningkatkan kinerja perusahaan sebagai penunjang peningkatan pelayanan terhadap Masyarakat pelanggan, telah diatur Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Giri Nata. Pelayanan pada Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon yang berlaku pada saat ini adalah sebagaimana diatur berdasarkan Peraturan Daerah Kota Cirebon nomor 17 Tahun 2017 tentang Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Giri Nata dalam bentuk penyelenggaraan pelayanan air minum dan air limbah.

Sehubungan dengan telah terbitnya Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 4 Tahun 2017 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon dinyatakan bahwa Bidang usaha Perumda Air Minum Tirta Giri Nata meliputi: a. penampungan; b. penjernihan; dan c. penyaluran air minum. Sedangkan Bidang usaha Pengelolaan Air Limbah selanjutnya diserahkan kepada Pemerintah Kota Cirebon yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang membidangi pekerjaan umum dan penataan ruang. Dengan telah diundangkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah, maka telah diundangkan Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 13 Tahun 2023 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Giri Nata. Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku maka Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon dan Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 4 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perusahaan Daerah Air Minum dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Giri Nata perlu ditinjau kembali.

Untuk peninjauan kembali Peraturan Daerah dimaksud, sesuai dengan ruang lingkup pelayanan dan kegiatan usaha Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Giri Nata, agar kegiatan pelayanan Perumda Air Minum Tirta Giri Nata dapat berjalan secara maksimal, perlu dilengkapi dengan Ketentuan Pokok Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Giri Nata yang disesuaikan dengan perkembangan dan tuntutan kebutuhan dewasa ini yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Pasal ini dimaksudkan untuk menjelaskan arti beberapa istilah yang digunakan dalam Peraturan Daerah ini, sehingga dengan demikian dapat dihindarkan kesalahpahaman dalam menafsirkannya.

### Pasal 2

*Kepentingan umum* artinya pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

*Kepastian hukum* artinya menjamin terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

*Keterbukaan* artinya setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

*Partisipatif* artinya peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan yang diukur dengan kemampuan yang dimiliki.

*Akuntabilitas* artinya proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

*Profesional* artinya pelaksana pelayanan harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang tugasnya

*Kesamaan hak dan tidak diskriminatif* artinya pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

*Keseimbangan hak dan kewajiban* artinya pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

*Ketepatan, Kecepatan dan Kemudahan* artinya pemberian pelayanan dilakukan secara tepat sesuai standar pelayanan, cepat, dan mudah terjangkau.

### Pasal 3

Cukup Jelas

### Pasal 4

Cukup Jelas

### Pasal 5

Cukup Jelas

### Pasal 6

Cukup Jelas

### Pasal 7

Cukup Jelas

### Pasal 8

Cukup Jelas

### Pasal 9

Cukup Jelas

### Pasal 10

Cukup Jelas

### Pasal 11

Cukup Jelas

### Pasal 12

Cukup Jelas

### Pasal 13

Cukup Jelas

Pasal 14

Huruf a

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.

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

Cukup Jelas

Huruf i

Cukup Jelas

Pasal 15

Cukup Jelas

Pasal 16

Cukup Jelas

Pasal 17

Cukup Jelas

Pasal 18

Cukup Jelas

Pasal 19

Cukup Jelas

Pasal 20

Cukup Jelas

Pasal 21

Cukup Jelas

Pasal 22

Cukup Jelas

Pasal 23  
Cukup Jelas

Pasal 24  
Cukup Jelas

Pasal 25  
Cukup Jelas

Pasal 26  
Ayat (1)

Huruf a

Pelanggan dapat mengajukan permohonan pemutusan sambungan dengan syarat harus melunasi seluruh tagihan rekening air dan jangka waktu pemutusan paling lama adalah 3 (tiga) bulan. Setelah 3 (tiga) bulan, pelanggan harus melaporkan kepada Perumda Air Minum untuk mengaktifkan kembali saluran airnya dan membayar biaya buka kembali.

Huruf c

Cukup Jelas

Huruf d

Cukup Jelas

Ayat (2)

Cukup Jelas

Ayat (3)

Cukup Jelas

Pasal 27  
Cukup Jelas

Pasal 28

Pasal 29

Pasal 30  
Cukup Jelas

Pasal 31  
Cukup Jelas

Pasal 31  
Cukup Jelas

Pasal 33  
Cukup Jelas

Pasal 34  
Cukup Jelas

Pasal 35  
Cukup Jelas

Pasal 36  
Cukup Jelas

Pasal 37

Cukup Jelas

Pasal 38

Cukup Jelas

Pasal 39

Cukup Jelas

Pasal 40

Cukup Jelas

Pasal 41

Cukup Jelas

Pasal 42

Cukup Jelas

Pasal 43

Ayat (1) Wilayah Perbatasan adalah pelayanan Perumda Air Minum di perbatasan antara Kota Cirebon dengan Kabupaten.

Ayat (2)

Cukup Jelas

Pasal 44

Cukup Jelas

Pasal 45

Cukup Jelas

Pasal 46

Cukup Jelas

Pasal 47

Cukup Jelas

Pasal 48

Cukup Jelas