



BUPATI KUDUS

PERATURAN BUPATI KUDUS
 NOMOR 7 TAHUN 2006
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN MINIMAL
 PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
 KABUPATEN KUDUS

BUPATI KUDUS,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan pemenuhan kebutuhan masyarakat akan air bersih perlu ditetapkan standar pelayanan minimal pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kudus;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud di atas, perlu menetapkan Peraturan Bupati ;
- Menimbang : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam lingkungan Propinsi Jawa Tengah ;
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438) ;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585) ;
4. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum ;
5. Keputusan Menteri Negara Otonomi Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pedoman Akuntansi Perusahaan Daerah Air Minum ;

6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 9 Tahun 2005 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kudus ;
8. Keputusan Bupati Kudus Nomor 1 Tahun 2004 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kudus ;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI KUDUS TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN KUDUS.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Kabupaten adalah Kabupaten Kudus.
2. Bupati adalah Bupati Kudus.
3. Standar Pelayanan Minimal pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kudus adalah suatu ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar dengan batas-batas tertentu untuk mengukur kinerja penyelenggaraan urusan wajib Daerah yang berkaitan dengan pelayanan pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kabupaten Kudus.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Standar Pelayanan Minimal disusun dan diterapkan dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib Pemerintah Daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Kudus.

Ditetapkan di Kudus
pada tanggal 14 Maret 2006
BUPATI KUDUS,

Ttd.

MUHAMMAD TAMZIL

Diundangkan di Kudus
pada tanggal 15 Maret 2006

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KUDUS

Ttd.

BADRI HUTOMO

BERITA DAERAH KABUPATEN KUDUS TAHUN 2006 NOMOR 15

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI KUDUS
Tanggal : 14 Maret 2006
Nomor : 7 Tahun 2006

**STANDAR PELAYANAN MINIMAL
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN KUDUS**

I. SAMBUNG BARU AIR MINUM

A. Pengertian

1. Pelayanan Sambung baru adalah pelayanan terhadap calon pelanggan yang berminat memasang sambungan air minum ;
2. Sambungan standar adalah pemasangan sambungan air minum dengan jarak maksimal 6 (enam) meter dari pipa distribusi ke titik pemasangan air dengan diameter pipa dinas $\frac{1}{2}$ “;
3. Sambungan non standar adalah pemasangan sambungan air minum dengan jarak lebih dari 6 (enam) meter dan atau terdapat jaringan pipa distribusi di depan rumahnya.

B. Dasar Hukum

1. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tanggal 31 Mei 2000 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum;
2. Keputusan Menteri Negara Otonomi Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tanggal 10 Agustus 2000 tentang Pedoman Akuntansi Perusahaan Daerah Air Minum;
3. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 09 Tahun 2005 tanggal 19 Oktober 2005 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kudus;
4. Keputusan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 01 Tahun 2004 tanggal 12 Januari 2004 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum pada PDAM Kabupaten Kudus.

C. Persyaratan

1. Mengisi formulir permohonan yang telah disediakan oleh perusahaan disertai 1 (satu) lembar materai Rp.6.000,-
2. Melampirkan foto copy bukti-bukti sebagai berikut :
 - a. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - b. Denah Lokasi Pemasangan sambungan Air Minum
3. Menandatangani perjanjian dengan Perusahaan untuk mematuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku
4. Membayar biaya-biaya sumbangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan
5. Membayar Rekening Air Minum setiap bulannya ke Perusahaan melalui tempat yang telah ditentukan Perusahaan

D. Prosedur

1. Calon pelanggan datang ke Loker Pelayanan Kantor PDAM, mengisi formulir pendaftaran.
2. Berkas permohonan diteliti kelengkapan administrasi dan teknisnya
3. Setelah lengkap dan benar, permohonan digandakan dan kepada calon pelanggan dilakukan survey teknis di lokasi.
4. Hasil survey teknis di lokasi, pelanggan diberitahu apabila :
 - Memungkinkan untuk dilakukan pemasangan sambungan air minum, pelanggan dipersilahkan untuk melengkapi administrasi di bagian seksi Hubungan Langgan;
 - Belum bisa terlayani, masuk dalam daftar tunggu atau uang pendaftaran dikembalikan
5. Calon pelanggan membayar biaya sambung baru air minum ke bagian Seksi Administrasi dan keuangan.

6. Bukti pembayaran dibuat rangkap 3 (tiga) :
- lembar 1 (pertama) untuk calon pelanggan ;
 - lembar 2 (dua) dikirim ke bagian seksi Hubungan Langganan untuk dibuatkan order pemasangan sambung baru air minum yang kemudian dikirim ke Bagian Seksi Distribusi;
 - lembar 3 (tiga) untuk arsip.
7. Pemasangan sambung baru air minum dilakukan oleh Bagian Distribusi.

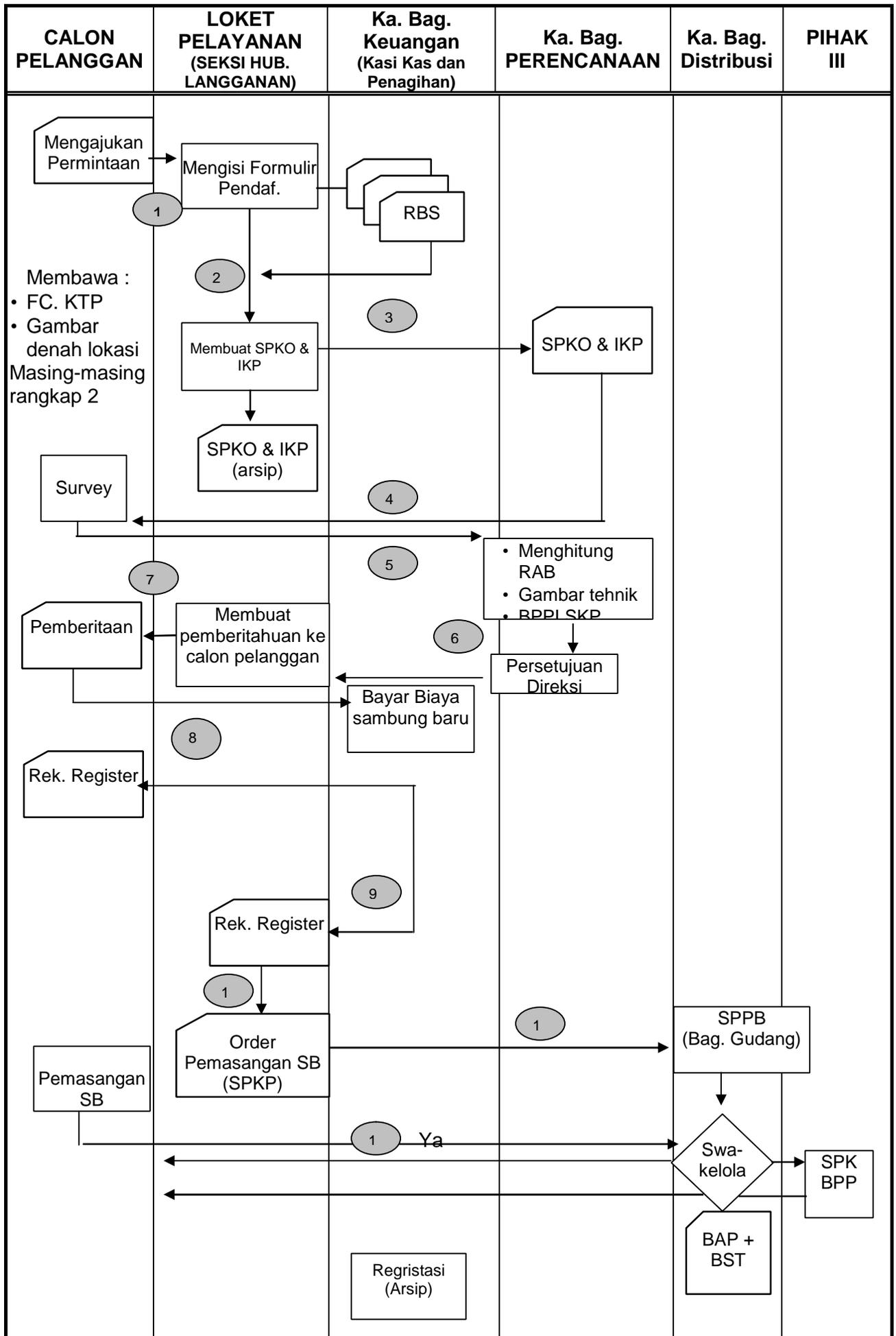
E. Waktu Penyelesaian

Enam (enam) hari kerja sejak calon pelanggan membayar seluruh biaya sambung baru air minum

F. Biaya

No	PENGENAAN BIAYA	BIAYA (Rp) + Pajak 10%
1.	Regristasi	6.600,-
2.	Sambung Baru air minum standar	660.000,-
3.	Sambung Baru air minum non standar Berdasarkan hasil survey lapangan	-

G. Mekanisme Pemasangan Sambung Baru



Catatan :
RBS: Register Biaya Sambungan, **SPKO** : Surat Perintah Kerja Opname, **IKP**: Ikhtisar Kesimpulan Pemberian Ijin, **SPKP**: Surat Perintah Kerja Pemasangan Instalasi, **SPPB**: Surat Permintaan Pengeluaran Barang, **BAP**: Berita Acara Pemasangan, **BST**: Bukti Surat Terima, **BPP**: Bukti Pemeriksaan Pekerjaan

II. KUANTITAS AIR

A. Pengertian

1. Tekanan air di pelanggan adalah kekuatan daya air yang diukur pada meter air yang terpasang di pelanggan ;
2. Durasi aliran adalah jumlah jam air mengalir pada periode tertentu.

B. Dasar Hukum

1. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 09 Tahun 2005 tanggal 19 Oktober 2005 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kudus ;
2. Keputusan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 01 Tahun 2004 tanggal 12 Januari 2004 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum pada PDAM Kabupaten Kudus.

C. Persyaratan Teknis

1. Tekanan air di pelanggan minimal 0,05 ATM ;
2. Durasi aliran yang diterima pelanggan sesuai dengan potensi wilayah masing-masing.

III. KUALITAS AIR

A. Pengertian

1. Kekeruhan adalah tingkat kejernihan air yang didistribusikan kepada pelanggan setelah melalui proses pengelolaan
2. Sisa chlor adalah kandungan sisa chlor sebagai desinfektan (pembunuh kuman) pada air yang diterima oleh pelanggan
3. Echeria Coll adalah batas maksimal kandungan bakteri Echeria Coll didalam air yang diterima oleh pelanggan

B. Dasar Hukum

1. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 907 Tahun 2002 tanggal 29 Juli 2002 tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air;
2. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 09 Tahun 2005 tanggal 19 Oktober 2005 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kudus ;

3. Keputusan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 1 Tahun 2004 tanggal 12 Januari 2004 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum pada PDAM Kabupaten Kudus

C. Persyaratan Teknis

1. Kekeruhan maksimum : 5 NTU (Nethelometric Turbidity Unit)
2. Kandungan sisa chlor : 0,01 – 0,1 ppm (Part Per Million)
3. Kandungan Echeria Coli : 0/100 ml

D. Prosedur

Bagian Produksi melakukan pemantauan kualitas air, meliputi :

1. Air Baku
 - a. Secara Fisika, Kimia, Bakteriologi, Logam Berat
 - b. Waktu pemeriksaan 1 (satu) bulan sekali
2. Reservoir
 - a. Secara Fisika, Kimia, Bakteriologi, Logam Berat
 - b. Waktu pemeriksaan 3 (tiga) bulan sekali

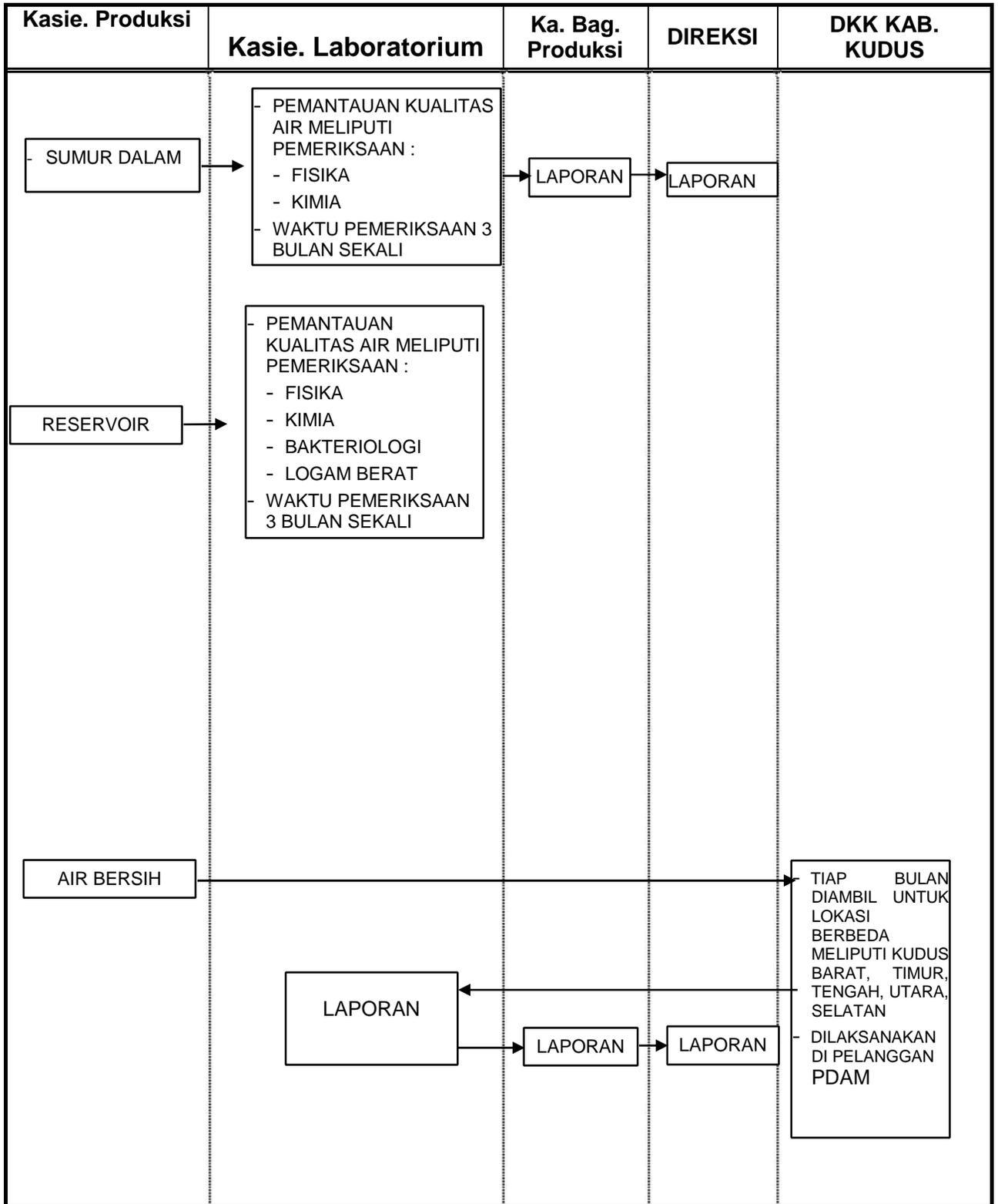
E. Evaluasi dan pelaporan

1. PDAM Kabupaten Kudus bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus melakukan pengawasan pemantauan kualitas air di tempat pelanggan PDAM;
2. Membuat laporan pelaksanaan pemantauan kualitas air kepada Direksi.

F. Waktu Pelaksanaan

Pengambilan Sampel air untuk pemantauan kualitas air dilakukan setiap bulan oleh petugas Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus didampingi petugas Laboratorium PDAM Kabupaten Kudus untuk lokasi pelayanan yang berbeda.

G. Mekanisme Pemantauan Kualitas Air



IV. PENGGANTIAN METER AIR

A. Pengertian

Pengertian meter air adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yaitu berupa penggantian meter air dikarenakan hilang atau rusak yang disebabkan adanya pelanggaran (merusak meter)

- a. Apabila meter air perlu diganti dikarenakan kerusakan teknis atau umur meter air maka pelanggan dibebaskan dari biaya penggantian meter air.
- b. Dan apabila meter air hilang dikarenakan rumah dalam keadaan kosong / tidak berpenghuni, maka pelanggan dikenakan biaya penggantian meter air.

B. Dasar Hukum

1. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 09 Tahun 2005 tanggal 19 Oktober 2005 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kudus ;
2. Keputusan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 1 Tahun 2004 tanggal 12 Januari 2004 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum pada PDAM Kabupaten Kudus.

C. Persyaratan

Pelanggan membuat permohonan penggantian meter air.

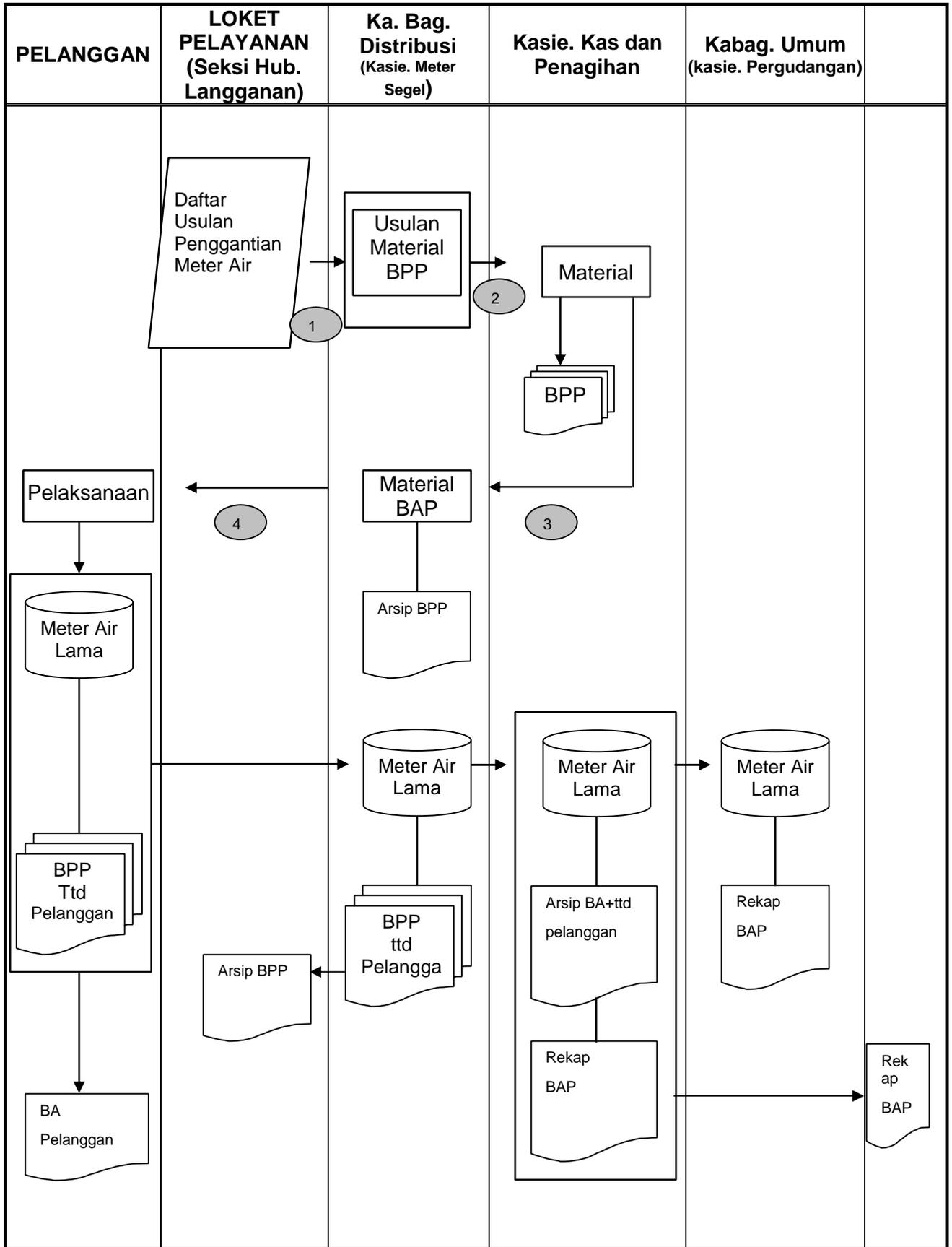
D. Prosedur

1. Pelanggan mengajukan permohonan penggantian meter air kepada PDAM Kabupaten Kudus;
2. Pelanggan menyelesaikan pembayaran biaya penggantian meter air kepada Seksi Administrasi dan Keuangan ;
3. Petugas Seksi Meter Segel membuat Berita Acara penggantian meter air ;
4. Berita acara penggantian meter air ditandatangani oleh Pelanggan dan dibuat rangkap 4 (empat), yaitu :
 - a. Lembar 1 (pertama) untuk pelanggan ;
 - b. Lembar 2 (kedua) untuk Seksi Hubungan Langgan ;
 - c. Lembar 3 (ketiga) untuk Bagian Distribusi;
 - d. Lembar 4 (empat) untuk Bagian Perlengkapan (Pergudangan).

E. Biaya

No	PENGENAAN BIAYA	BIAYA (Rp)
1.	Penggantian meter air a. Ukuran ϕ $\frac{1}{2}$ " b. Ukuran ϕ $\frac{3}{4}$ " s/d 1" c. Ukuran ϕ 2" d. Ukuran ϕ 3" e. Ukuran ϕ 4"	327.600,- 582.000,- 1.400.000,- 1.765.000,- 2.480.000,-

F. Mekanisme Penggantian Meter Air



Catatan :
BAP: Berita Acara Pemasangan, **BPP:** Bukti Pemeriksaan Pekerjaan

V. TERA / PENGETESAN METER AIR

A. Pengertian

Tera / pengetesan meter air adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dikarenakan adanya permintaan tera / pengetesan meter air.

B. Dasar Hukum

1. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 09 Tahun 2005 tanggal 19 Oktober 2005 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kudus;
2. Keputusan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 01 Tahun 2004 tanggal 12 Januari 2004 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum pada PDAM Kabupaten Kudus

C. Persyaratan

Melampirkan Foto copy Rekening Air Minum terakhir

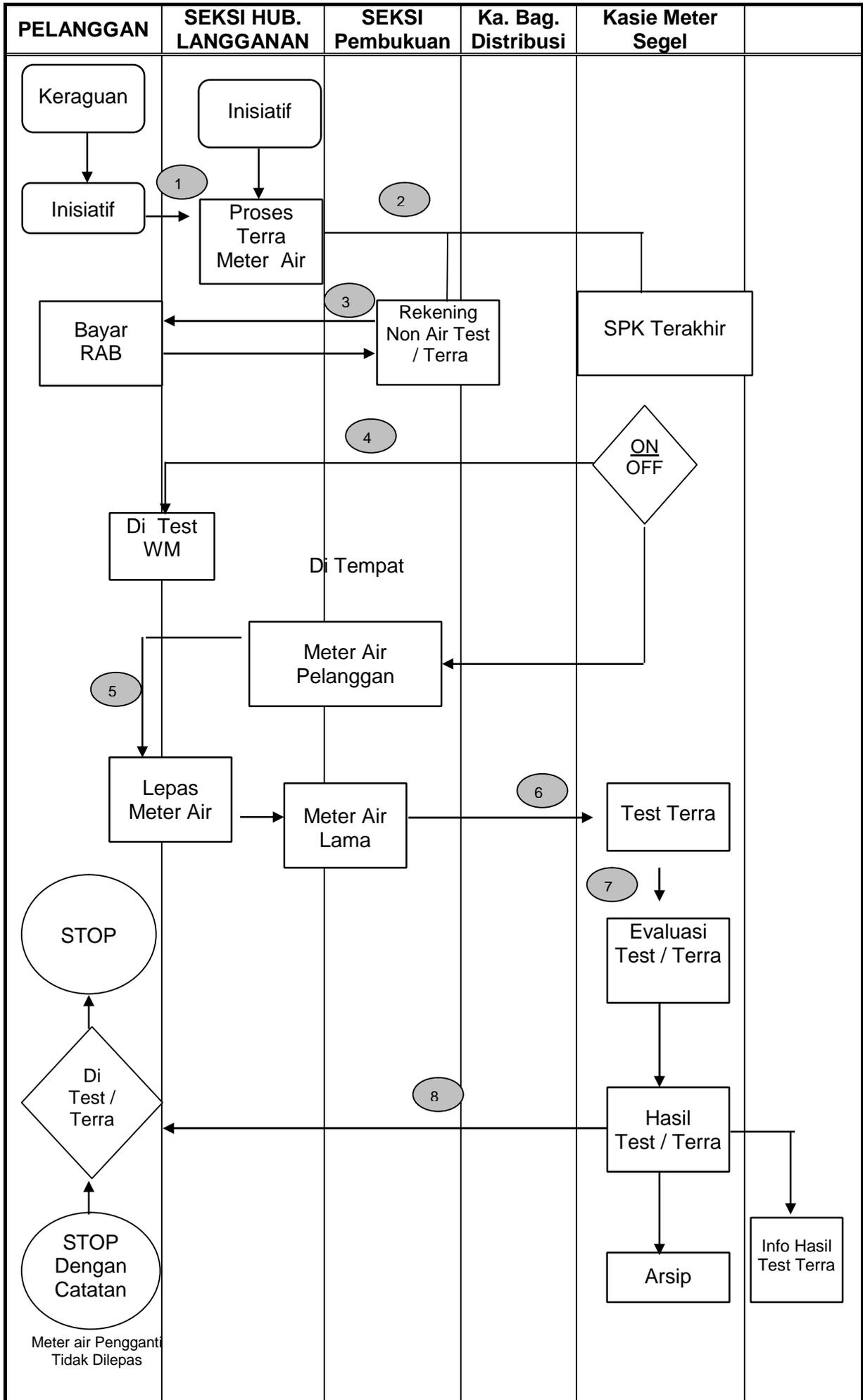
D. Prosedur

1. Pelanggan mengajukan permohonan tera/ pengetesan meter air kepada PDAM Kabupaten Kudus.
2. Petugas Seksi Hubungan Langgan melakukan cek ulang pembacaan dan melakukan survey keadaan meter air di lapangan.
3. Apabila hasil cek ulang dan survey lapangan perlu dilakukan tera / pengetesan meter air, maka petugas membuat Berita Acara pengambilan meter air.
4. Pelanggan membayar biaya tera / pengetesan meter air kepada Bagian Seksi Administrasi dan Keuangan yang kemudian dibuatkan rekening non air untuk tera / pengetesan meter air.
5. Petugas Seksi Hubungan Langgan membuat Surat Perintah Kerja (SPK) tera / pengetesan air yang aspirasinya dikirim kepada Sub. Meter Segel. Bagian Distribusi untuk dilaksanakan tera / pengetesan meter air dengan disaksikan oleh Pelanggan.
6. Apabila hasil tera / pengetesan air meter air dalam kondisi normal, maka meter air dipasang kembali, apabila meter air dalam kondisi rusak, maka meter air diganti.

E. Biaya

No	PENGENAAN BIAYA	BIAYA (Rp)
1.	Tera / pengetesan meter air b. Ukuran ϕ 1/2 " c. Ukuran ϕ 3/4 " s/d 2" d. Ukuran $> \phi$ 2"	42.000,- 57.000,- 117.000,-

F. Mekanisme Tera / Pengetesan Meter Air



Catatan :

BAP: Berita Acara Pemasangan, **BPP**: Bukti Pemeriksaan Pekerjaan, **RAB** : Rencana Anggaran Biaya, **WM** : Water

VI. PENYAMBUNGAN KEMBALI

A. Pengertian

Sambungan kembali Air minum adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dikarenakan pemutusan/penutupan (tetap) sambungan air minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum baik atas permintaan sendiri (pelanggan) maupun tutup karena pelanggaran.

B. Dasar Hukum

1. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 09/Tahun 2005 tanggal 19 Oktober 2005 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kudus
2. Keputusan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 01/2004/ tanggal 12 Januari 2004 tentang penyesuaian tarif Air Minum pada PDAM Kabupaten Kudus

C. Persyaratan

1. Lunas rekening air minum ;
2. Foto copy bukti pembayaran rekening air minum terakhir

D. Prosedur

1. Pelanggan datang ke loket pelayanan (Seksi Hubungan Langganan) Kantor PDAM Kabupaten Kudus untuk minta permohonan Buka Kembali sehubungan dengan menunjukkan rekening air minum terakhir. Apabila ada tunggakan rekening air minum pelanggan diharuskan melunasi terlebih dahulu
2. Berkas permohonan dievaluasi untuk kelengkapan administrasi maupun teknik
3. Apabila penutupan sambungan lebih dari 1 (satu) tahun, diberlakukan sesuai prosedur sambung baru
4. Pelanggan membayar biaya buka kembali ke Seksi Administrasi dan keuangan kemudian petugas membuat rekening non air buka kembali sambungan rangkap 4 (empat), yaitu :
 - a. Lembar 1 (pertama) untuk pelanggan
 - b. Lembar 2 (kedua) untuk Seksi Administrasi dan Keuangan

- c. Lembar 3 (tiga) untuk seksi hubungan langganan
- d. Lembar 4 (empat) untuk arsip di kirim ke bagian keuangan

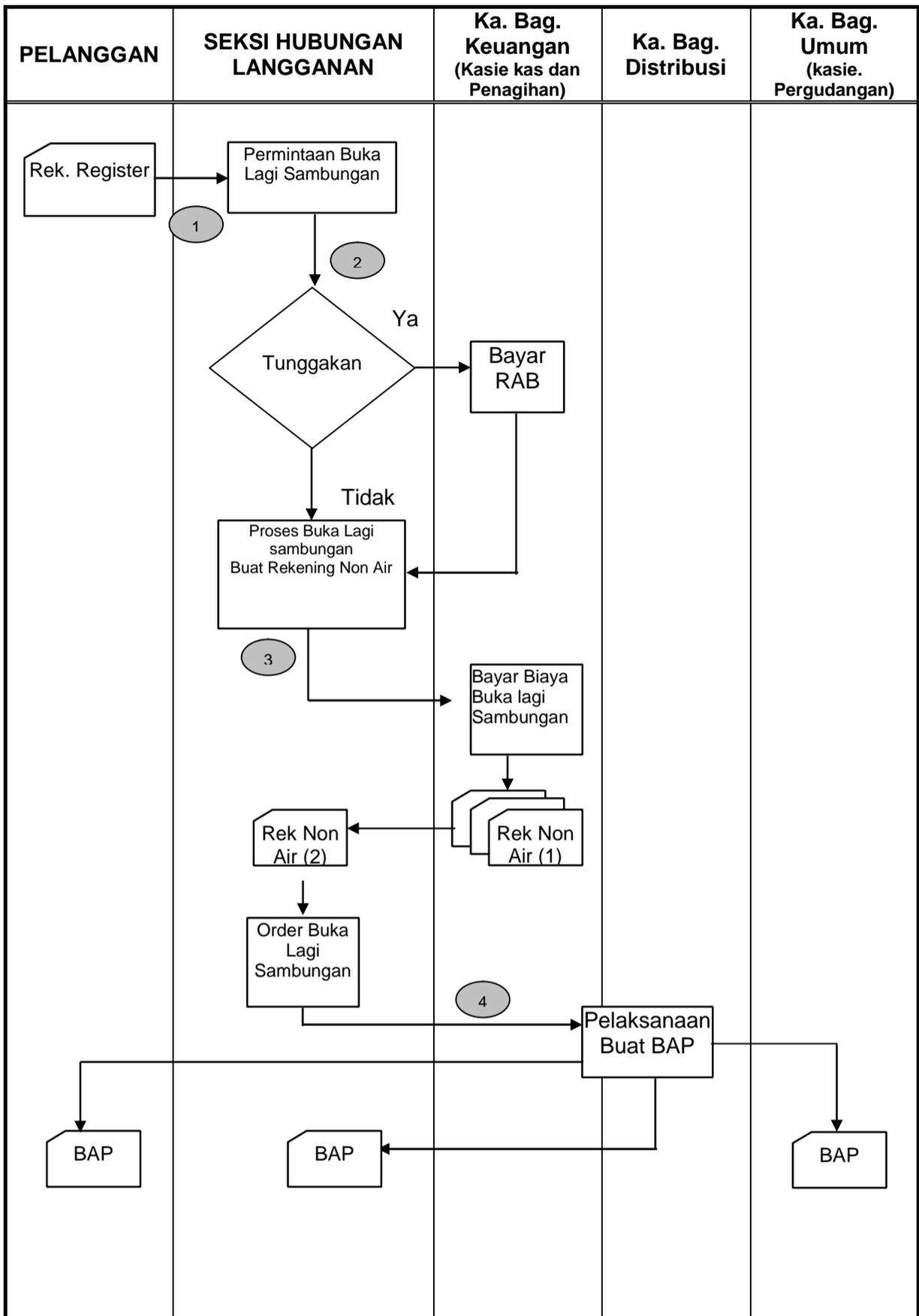
E. Waktu Penyelesaian

6 (enam) hari kerja sejak pelanggan membayar seluruh biaya Penyambungan Kembali

F. Biaya

No	PENGENAAN BIAYA	BIAYA (Rp) + PPn 10%
1.	Biaya Penyambungan kembali Sambungan Air Minum karena pemutusan / penutupan (tetap) <ul style="list-style-type: none"> - Batas waktu 2 (dua) bulan - Batas waktu 6 (enam) bulan - Lebih dari 6 (enam) bulan 	11.000,- 55.000,- 660.000,-

G. Mekanisme Penyambungan Kembali



Catatan :
RAB: Rencana Anggaran Biaya, **BAP**: Berita Acara Pemasangan,

VII. PENANGANAN PENGADUAN

A. Pengertian

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kudus menyediakan pelayanan pengaduan bagi pelanggan atau masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum;
2. Peraturan Bupati Kudus Nomor 09 Tahun 2005 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kudus;
3. Keputusan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 01 Tahun 2004 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum pada PDAM Kabupaten Kudus.

C. Bentuk Pengaduan

1. Secara lisan
2. Secara tertulis

D. Jenis Pengaduan

1. Non Teknik
 - a. Data Pelanggan
 - b. Golongan Tarip
 - c. Pamakaian Air
 - d. Lain-lain
2. Teknik
 - a. Pipa bocor
 - b. Air tidak mengalir, air keruh, air mengalir kecil
 - c. Meter air rusak, meter air buram, meter air mati
 - d. Segel meter air putus / tidak ada
 - e. Lain-lain
3. Pelanggaran
 - a. Status tutup, air mengalir
 - b. Merusak meter air
 - c. Sedot Pompa
 - d. Lain-lain

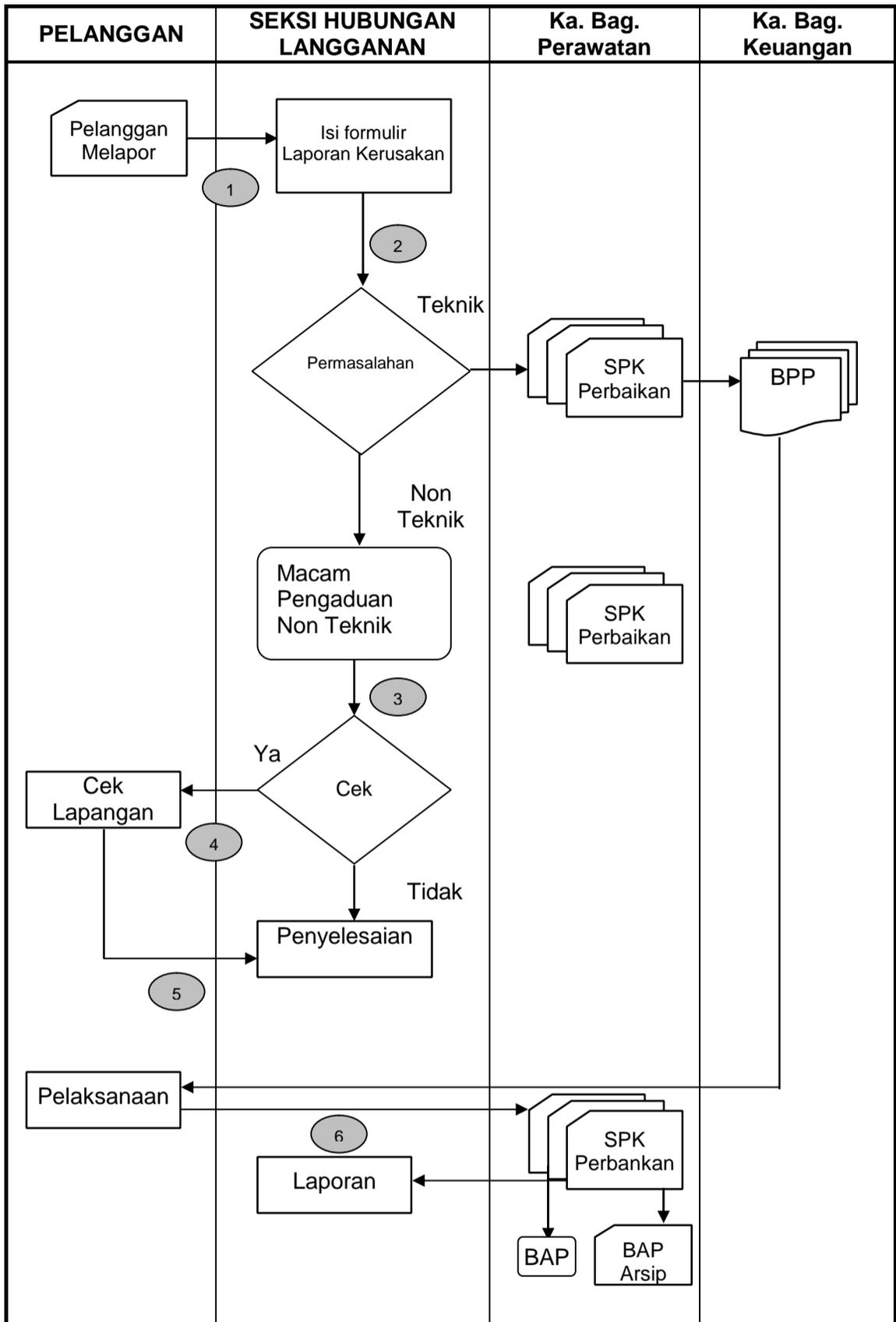
E. Prosedur

1. Pelanggan dapat menyampaikan pengaduannya dengan cara :
 - a. Pelanggan datang ke loket pengaduan Kantor PDAM Kabupaten Kudus dengan alamat Jl. Mejobo No.34 Telp. (0291) 439232 atau melalui :
 - Cabang : IKK Bae
 - Cabang : IKK Gondosari
 - Cabang : IKK Undaan
 - Cabang : IKK Dawe
 - b. Pengaduan secara tertulis melalui Surat yang di alamatkan ke : Kantor PDAM Jl. Mejobo No,34 Telp. (0291) 439232 atau Melalui cabang IKK :
 - Cabang : IKK Bae Jl. Kudus-Colo
 - Cabang : IKK Gondosari Jl.Rahtawu
 - Cabang : IKK Undaan Jl. Kudus-Purwodadi
 - Cabang : IKK Dawe Jl. Kudus-Colo
2. Semua pengaduan dicatat oleh petugas dan selanjutnya diproses.
3. Pengaduan harus mencantumkan permasalahan dengan jelas, identitas pelanggan lengkap.
4. Pengaduan dapat diselesaikan langsung atau memerlukan waktu penyelesaian lebih lanjut.
5. Setiap pengaduan mendapatkan jawaban penyelesaian, baik secara lisan maupun tertulis
6. Semua pengaduan yang sudah mendapatkan penyelesaian akan didokumentasikan.

F. Evaluasi Pelaporan

Setiap bulan Seksi Hubungan Langgan melakukan evaluasi semua pengaduan dan membuat laporan kepada Direksi.

G. Mekanisme Penanganan Pengaduan



Catatan :

SPK: Surat Perintah Kerja, **BAP:** Berita Acara Pemasangan, **BPP:** Bukti Pemeriksaan Pekerjaan

VIII. PENUTUP

Standar Pelayanan Minimal pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kudus ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi PDAM sendiri maupun seluruh *stakeholder*, sehingga pelayanan dasar atas pemenuhan kebutuhan akan air bersih bagi masyarakat Kudus dapat terpenuhi.

Tidak menutup kemungkinan Standar Pelayanan Minimal ini mengalami perubahan di masa yang akan datang, karena tuntutan untuk mengikuti perkembangan kebutuhan dan kemampuan atas kebutuhan pelayanan dasar pemenuhan kebutuhan air bersih, dengan mempertimbangkan kemampuan daerah.

BUPATI KUDUS,

Ttd.

MUHAMMAD TAMZIL