# BAB III

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. **Sejarah Perusahaan Daerah Air Minum**

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh apparat-aparat eksekutif meupun legislative daerah.

Perusahaan air minum yang dikelola negara secara modern sudah ada sejak zaman penjajahan belanda pada tahun 1920an dengan nama *Waterleiding* sedangkan pada pendudukan Jepang perusahaan air minum dinamai *Suido Syo*.

Seiring waktu, pertumbuhan masyarakat yang tinggi diikuti dengan pertumbuhan ekonomi serta perkembangan industry, banyak yang menggunakan lahan dan air menyebabkan kelangkaan air semakin meningkat. Sumber-sumber ini tercemar karena limbah yang dihasilkan oleh kegiatan ekonomi dan industry, menyebabkan kualitas air yang bisa langsung dicerna dan dikonsumsi oleh penduduk semakin sedikit.

Dibutuhkan suatu badan dan system pengelolaan dan penyediaan air baku untuk dikelola menjadi air bersih yang dapat didistribusikan kepada penduduk. Sejarah panjang terbentuknya PDAM dan terbitnya UU 5/1962 tentang Perusahaan Daerah merupakan bukti nyata keseriusan Pemerintah dalam pengelolaan air minum. Aktivitas PDAM antara lain mengumpulkan, mengolah, dan menjernihkan sampai mendistribusikan air ke masyarakat/pelanggan.

Setelah sekian lama penyediaan air minum hanya oleh PDAM, sampai tahun 1997 dan puncaknya dengan terbitnya UU 7/2004 tentang Sumber Daya Air, dimana pada pasal 9 dinyatakan bahwa Hak GunaUsaha Airdapat diberikan kepada perseorangan atau badan usaha dengan izin dari Pemerintah atau pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya. Pada pasal 1 UU yang sama menyatakan bahwa Hak Guna Usaha Airadalah hak untuk memperoleh dan mengusahakan air. Yang artinya, air di Indonesia sudah mendapatkan legistimasi untuk menjadi suatu komiditi.

1

Pasal 45 ayat (3) masih di UU yang sama menyatakan bahwa Pengusaha sumber daya air (selain sumber daya air permukaan yang meliputi satu wilayah sungai) dapat dilakukan oleh perseorangan, badan usaha, atau kerja sama antar badan usaha berdasarkan izin pengusahaan dari Pemerintah atau pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya. Penjelasan ayat tersebut menyatakan Yang dimaksud dengan badan usaha pada ayat ini dapat berupa badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah (yang bukan badan usaha pengelola sumber daya air wilayah sungai), badan usaha swasta, dan koperasi.

Legitimasi air menjadi suatu komoditi, semakin kuat saat Pemerintah menerbitkan PP 16/2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, pada pasal 64 dinyatakan bahwa Koperasi dan/atau badan usaha swasta DAPAT berperan serta dalam penyelenggaraan pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) pada daerah, wilayah, atau kawasan yang belum terjangkau pelayanan BUMD/BUMN.

Sejarah Program Penyediaan Air Minum di Indonesia identic dengan sejarah pembangunan prasarana dan sarana penyediaan air minum selama 45 tahun yang terbagi menjadi lima decade, yaitu era sebelum 1970, 1970–1980, 1980– 1990 dan 1990–2000, serta tahun 2000 hingga sekarang.

Tahun 2000, Indonesia terlibat sebagai peserta Forum Air Dunia yang kedua dan Konferensi Tingkat Menteri di The Hague, Belanda. Serta menjadikan salah satu negara penandatangan ”Deklarasi The Hague”. Forum ini memposisikan air sebagai kebutuhan (komoditi), bukan sebagai hak asasi manusia.

Melalui program Water Restructuring Adjustment Loan (WATSAL) pinjaman penyesuaian structural di sector jasa air, bang Dunia “mensyaratkan” pelaksanaan privatisasi air bagi pencairan pinjaman sebasar 300 juta dollar AS.Di era ini, terkait penyediaan air minum telah terbit:

* + 1. Kepmendagri 34/2000 tentang Pedoman Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.
    2. UU 7/2004 tentang Sumber Daya Air.
    3. PP 16/2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum
    4. Permendagri 23/2006 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.

Sangat mungkin, meskipun perlahan, sepertinya UU 7/2004 dan PP 16/2005 telah menjadi pintu gerbang bagi kapitalisme untuk menguasai sumber daya air di Indonesia.

# Sejarah PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor

Kota Bogor telah mempunyai system pelayanan air minum sejak tahun 1918, yang dibangun oleh pemerintah belanda. Nama perusahaan air minum itu pada waktu itu adalah *Gemeente Waterleiding Buitenzorg* yang memanfaatkan sumber mata air Kota Batu sebagai sumber utama dengan kapasitas produksi sebanyak 70 L/det. Sumber mata air Kota Batu ini merupakan cukal bakal keberadaan PDAM Kota Bogor dan dimulainya pelayanan air minum di Kota Bogor. Jumlah penduduk di Kota Bogor yang semakin meningkat telah membuat pelayanan air minum di kota hujan ini mengalami perkembangan.

Pada tahun 1935 untuk mencukupi kebutuhan penduduk Kota Bogor dilakukan penambahan kapasitas air sebanyak 30 L/det yang berasal dari sumber Kebon Salada milik PAM DKI Jaya. Pada tahun 1966, jumlah pelanggan tercatat sekitar 7.000 Sambungan Langganan (SL) dengan tingkat kehilangan air mencapai 50 persen. Presentase kehilangan air tersebut akibat kurang baiknya mutu pipa dinas meter air dan kondisi pipa distribusi yang sudah tua. Saat itulah mulai dirasakan adanya kekurangan air minum.

Melihat kondisi tersebut, maka dilakukan survei dan perencanaan strategis untuk meningkatkan pelayanan dan pengembangan kapasitas jumlah air bersih. Untuk menambah kembali kapasitas air, pada tahun 1967 sumber air ditambah dengan mengambil dari mata air Bantar Kambing melalui reservoir Cipaku. Namun, rencana ini terhambat masalah pendanaan karena untuk memasang pipa transmisi dibutuhkan dana investasi yang cukup besar.

Bantuan dana pun diperoleh dari pemerintah Australia, berupa hibah dengan nama proyek Colombo Plan. Dibentuk bantuan yang diperoleh berupa pipa dan aksesorisnya, feasibility study, perencanaan dan supervise dengan nilai total bantuan sebesar 1.736.000 atau US 2.456.449.

Proyek seluruhnya dilakukan oleh Valentine Laurie dan Davies Consulting Engineers dari Sydney, Australia. Kemudian pada tahun 1973, dilakukan kembali penambahan kapasitas air memalui sumber mata air Tangkil. Dengan berfungsinya tambahan kapasitas produksi tersebut, maka tanggal 3 Juli 1975 dilakukan penghentian atau pemutusan atas koneksi pipa PAM DKI Jaya. Pada

tanggal 31 maret 1977 dikeluarkan Peraturan Daerah No. 5 tahun 1977 yang menyatakan perubahan status Dinas Daerah menjadi Perusahaan Daerah. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Gubernur Jawa Barat No. 300HK.011SK1977, PDAM Kota Bogor mulai didirikan.

Modal dasal perusahaan terdiri dari kekayaan daerah yang berasal dari kekayaan perusahaan air minum pada waktu kedudukannya sebagai Dinas Daerah. PDAM Kota Bogor pada tahun 1988 mulai melakukan studi kelayakan dengan berencana memanfaatkan air permukaan sebagai sumber air lainnya. PDAM berhasil menambah kapasitas produksinya dengan membangun Instalasi Pengelolaan Air IPA dengan instalasi atau *Water Treatment Plant WTP* yang berlokasi di Cipaku dan Dekeng.

Sumber air bakunya bermanfaatkan air Cisadane. Dengan penambahan sumber air tersebut, kapasitas produksi air meningkat yang pada awal tahun 2007 mencapai 1.130 L/det berasal dari empat sumber utama. Empat sumber air tersebut adalah mata air Kota Batu, Mata air Bantar Kambing, Mata air Tangkil dan sungai Cisadane WTP Cipaku dan WTP Dekeng.

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Nomor 011.45-75 tahun 2002 tanggal 29 April 2002 tentang penetapan logo baru PDAM Kota Bogor dan penambahan nama Tirta Pakuan, maka nama PDAM Kota Bogor berubah menjadi PDAM Tirta Pakuan Bogor. PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan misi dan tujuan perusahaan. Salah satunya adalah penerapan manajemen melalui system informasi yang ditunjang dengan komputerisasi, jaringan terpadu yang mampu melaksanakan pemantauan di semua bagian dan otomatisasi semua data administrasi dan penagihan pelanggan secara cepat dan tepat.

# Corporate Social Responsibility (CSR)PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor

Sebagai salah satu perusahaan daerah kota Bogor yang tugas utamanya sebagai Public Services, melayani publik dalam pelayanan air minum yang memanfaatkan sumber daya air sebagai basis kegiatan produksinya sangat bergantung pada alam, yaitu sumber daya air. PDAM Tirta Pakuan menggunakan sumber air baku yang berasal dari sumber mata air dan air permukaan.

Keberadaan dan eksistensi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sangat ditentukan oleh triple bottom lines, yakni ekonomi, sosial dan lingkungan. Hal ini secara eksplisit tertuang dalam misi CSR perusahaan yang menyatakan bahwa PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki komitmen terhadap peningkatan derajat kesehatan masyarakat dan kesejahteraan pemangku kepentingan (stakeholders) terutama pelanggan, Pegawai dan masyarakat sekitarnya.

Komitmen dari misi tersebut selanjutnya dimanifestasikan melalui langkah- langkah strategis :

* + - 1. Mewujudkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan masyarakat .
      2. Mempertahankan penyerapan tenaga kerja melalui pengelolaan yang profesional.
      3. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta membant yang meliputi pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan serta memelihara kelestarian lingkungan hidup.
      4. Mengembangkan pola pemberdayaan ekonomi masyarakat, baik terkait atau tidak dengan bisnis PDAM melalui penyaluran dana dan pembinaan berkesinambungan, dengan mengedepankan aspek pemerataan, kemandirian, profesional dan etika.

Indikator kunci yang digunakan sebagai parameter efektivitas pelaksanaan keempat langkah strategis itu terdiri atas :

1. Signifikansi dengan visi dan tujuan perusahaan.
2. Relevansi dengan perubahan yang terjadi dalam lingkup eksternal dan internal.
3. Memperoleh dukungan, melibatkan dan memberdayakan komunitas.
4. Menjamin kelestarian lingkungan.
5. Memiliki rencana implementasi yang transparan.
6. Akuntabel.
7. Berkelanjutan.
8. Meningkatkan identitas sosial perusahaan (corporate social responsibility).

Program CSR PDAM Tirta Pakuan, Program Yang Telah Dilaksanakan, yaitu:

Mengembangkan CSR PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sebagai bentuk investasi keberlanjutan dan mengimplementasikannya dalam bentuk Implementasi Tanggap Sosial dan Lingkungan dalam upaya menjalin hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan berdasarkan prinsip saling percaya dan saling menghargai serta menjaga tatanan masyarakat dengan memelihara kelestarian alam dan budaya.

Program Yang Akan Dilaksanakan :

Menjadi mitra pembangunan berkelanjutan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan mendorong pertumbuhan perekonomian lokal yang saling menguntungkan untuk menuju masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

# Ruang Lingkup PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor

1. Tugas Pokok

PDAM Tirta Pakuan sebagai bagian dari Pemerintah Kota Bogor memiliki Tugas Pokok :

* 1. Menyediakan air minum bagi masyarakat Kota Bogor. Penyediaan air minum oleh PDAM merupakan salah satu program Pemerintah Kota Bogor untuk meningkatkan derajat kesehatan dan produktivitas masyarakat Kota Bogor.
  2. Memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Bogor secara memadai, adil dan merata serta berkesinambungan.
  3. Sebagai salah satu sumber PAD Pemerintah Kota Bogor.

# Fungsi

* 1. Fungsi Ekonomi, sebagai publik utility senantiasa dituntut untuk meningkatkan kemampuan pelayanan dan memenuhi kewajiban- kewajiban lainnya dengan cara Pengelolaan Perusahaan secara sehat berdasarkan asas ekonomi Perusahaan.
  2. Fungsi Sosial, sebagai publik utility yang memproduksi air bersih/air minum yang merupakan kebutuhan pokok manusia senantiasa dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat dari semua golongan masyarakat dengan memberlakukan tarif air minum yang disesuaikan dengan kondisi/fungsi tempat pelanggan dan adanya pelanggan yang tersubsidi.

# Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan

* + 1. **Pelayan Permohonan Sambungan Baru**

Dalam memohon sambungan baru ada beberapa prosedur yang harus dipenuhi. Adapun prosedur yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut:

* + - 1. Calon pelanggan mendaftarkan ke Pelayanan Langganan, mengisi formulir Surat Permohonan Langganan (SPL) melampirkan fotocopy KTP/Kartu Identitas lainnya, fotocopy rekening pelanggan terdekat, Sket Lokasi yang akan dipasang, SPL ditandatangan oleh calon pelanggan dan diberi meterai Rp.6000.
      2. Seksi Pelayanan Langganan meneliti kelengkapan dan kejelasan isi SPL serta menginput data SPL dalam SIMPADU mintakan informasi dari Sie Survey & Design apakah permohonan dapat diproses dengan layanan 'one day service'. Bila iyah, lanjutkan dengan layanan 'one day service'. Bila tidak, proses selanjutnya dilakukan oleh Seksi Survey & Design.
      3. Sie Survey & Desain melaksanakan survey lapangan berdasarkan SPKO dari Sie Pelayanan Langganan. Selanjutnya hasil survey lapangan berupa LHS, GDS & RAB non standar diserahkan ke Seksi Pelayanan Langganan.
      4. Seksi Pelayanan Langganan meneliti data pelanggan untuk identifikasi apakah pernah ada sambungan atau tidak. Bila pernah ada sambungan, cek kewajiban atau tunggakan dan diinformasikan ke calon pelanggan. Bila pelanggan setuju untuk menyelesaikan tunggakan maka dilanjutkan ke SOP Pelayanan Permohonan Sambung Kembali. Bila pelanggan tidak setuju, maka masukkan dalam daftar tunggu. Bila belum pernah sambungan, menyiapkan Berkas Permohonan Langganan (BPL) yang berisi : SPL, SPKO, LHS, GDS, & RAB non standar. Selanjutnya disampaikan ke kasir.
      5. Pelanggan membayar biaya pemasangan di Kasir. Setelah proses pembayaran selesai, selanjutnya BPL yang telah dicap LUNAS diserahkan kembali ke Sie Pelayanan Langganan.
      6. Berdasarkan BPL dari Kasir, Sie Pelayanan Pelanggan mencatat dalam BPSP menerbitkan Surat Perintah Kerja Pemasangan (SPKP) rangkap 2 yang diparaf oleh Kasir Pelayanan Langganan dan Ditandatangani Kabag Hubungan Langganan, lembar 1 dimasukkan

ke BPL, lembar 2 diarsip meneruskan BPL ke Sie Transmisi dan Distribusi untuk dilakukan proses pemasangan. (SOP Pemasangan Sambungan Baru)

* + - 1. Seksi Pelayanan Langganan menerima BPL dari Seksi Transdit untuk diarsipkan sebagai Berkas Induk Pelanggan Setiap akhir bulan membuat Daftar Pembayaran Sambungan Baru dan Daftar Realisasi Pasang Baru.

# Pelayanan permohonan balik nama

Ketika akan melakukan permohonan balik dalam ke PDAM ada beberapa tahapan yang harus dilakukan. Adapun tahap-tahapan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut:

* + - 1. Pelanggan mengajukan permohonan ke Sie Pelayanan Langganan dan mengisi Surat Permohonan Pelayanan Balik Nama (SPPL-BN).
      2. Seksi Pelayanan Langganan meneliti kelengkapan dan kejelasan isi SPPLBN dan menginput datanya dalam SIMPADU memberitahukan kepada pelanggan biaya yang harus dibayar menyerahkan SPPL-BN ke kasir sebagai dasar pembayaran meminta pelanggan membayar biaya ke kasir.
      3. Kasir memproses pembayaran biaya pelayanan tangki air. Setelah proses pembayaran selesai, selanjutnya SPPL - BN yang telah dicap LUNAS diserahkan kembali ke Sie Pelayanan Langganan.
      4. Seksi Pelayanan Langganan menerima SPPL Balik Nama yang telah dicap LUNAS dan diproses realisasi perubahan data pelanggan dalam SIMPADU mengarsipkan SPPL Balik Nama dalam Berkas Induk Pelanggan (BIP). Setiap akhir bulan membuat Daftar Balik Nama (DBN) diparaf Kasie Pelayanan Langganan dan ditandatangani oleh Kabag Hubungan Langganan

# Pelayanan Permohonan Sambungan Kembali

Pemasangan sambungan kembali tidak bisa dilakukan begitu saja, karena ada prosedur resmi yang harus dipenuhi. Diantaranya adalah sebagai beriku:

* + - 1. Pelanggan mengajukan Pelayanan Langganan Permohonan Pelayanan Kembali (SPPL-SBK)
      2. Seksi Pelayanan Langganan meneliti kelengkapan dan kejelasan isi SPPLSBK dan menginput datanya dalam SIMPADU memberitahukan kepada pelanggan jumlah tunggakan dan biaya yang harus dibayar. Kemudian menyerahkan SPPL-SBK ke kasir sebagai dasar pembayaran dan meminta pelanggan membayar tunggakan dan biaya ke kasir
      3. Kasir memproses pembayaran tunggakan dan biaya sambung kembali dan selanjutnya SPPL-SBK yang telah dicap LUNAS diserahkan kembali ke Sie Pelayanan Langganan
      4. Seksi Pelayanan Langganan menerima SPPL-SBK yang telah dicap LUNAS kemudian menerbitkan Surat Perintah Kerja Sambung Kembali (SPK-SBK) rangkap 2 yang diparaf Kasir Pelayanan Langganan dan ditandatangani Kabag
      5. Hubungan Langganan menyerahkan SPK-SBK lembar 1 ke Sie Meter Segel untuk dilakukan proses penyambungan kembali-Mengarsipkan SPPL-SBK dan SPK-SBK lembar 2 dalam Berkas Induk Pelanggan
      6. Seksi Pelayanan Langganan Menerima As Built Drawing lembar 1, BASK lembar 1 dan RPB lembar 1 Melakukan aktivasi rekening dan memasukkan berkas dalam Berkas Induk Pelanggan

# Pelayanan Permohonan Tangki Air

Dalam permohonan tangki air terdapat beberapa prosedur yang harus dipenuhi. Adapun prosedur-prosedur yang harus dipenuhi adalah sebagai beikut:

* + - 1. Pelanggan mengajukan Pelayanan Langganan Permohonan Pelayanan (SPPL-TA).
      2. Seksi Pelayanan Langganan meneliti kelengkapan dan kejelasan isi SPPLTA dan menginput datanya dalam SIMPADU memberitahukan kepada pelanggan biaya yang harus dibayar. Harga pada SPPL-TA dan diserahkan ke kasir sebagai dasar pembayaran meminta pelanggan membayar biaya pelayanan tangki air ke kasir.
      3. Kasir memproses pembayaran biaya pelayanan tangki air, setelah proses pembayaran selesai, selanjutnya SPPL-TA yang telah dicap LUNAS diserahkan kembali ke Sie Pelayanan Langganan.
      4. Seksi Pelayanan Langganan menerima SPPL-TA yang telah dicap LUNAS. Menerbitkan Surat Perintah Pengiriman Tangki Air (SPKTA)

rangkap 2 diparaf oleh Kasie Pelayanan Langganan dan ditandatangani oleh Kabag Hubungan Langganan, menyerahkan dan SPKTA lembar 1 ke Sie Rumah Tangga, mengarsipkan SPPL-TA dan SPKTA lembar 2 Sie rumah tangga.

* + - 1. Pelayanan Langganan setiap akhir bulan menerima Laporan Bulanan Realisasi Pengiriman Tangki Air (LBRK-TA) dari Sie Rumah Tangga, membuat Laporan Bulanan Pelayanan Tangki Air diparaf Kasir Pelayanan Langganan dan ditandatangani oleh Kabag Hubungan Langganan.

# Penggantian Water Meter

Untuk mengganti water meter dapat dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

* + - 1. Pelanggan mendaftarkan diri ke Sie Pelayanan Langganan dan mengisi Surat Permohonan Pelayanan Lainnya. Ganti Water Meter (SPPLGWM) dilampiri dengan fotocopy rekening, bukti terkait alasan penggantian meter air.
      2. Seksi Pelayanan Langganan meneliti kelengkapan dan kejelasan isi SPPLGWM dan menginput dalam SIMPADU, melengkapi data dalam SPPL-GWM. Apabila kerusakan disebabkan oleh pelanggan, maka SPPL-GWM diserahkan ke kasir dan meminta pelanggan untuk membayar biaya penggantian water meter. Apabila kerusakan tidak disebabkan oleh pelanggan, maka dibuatkan Surat Perintah Kerja Ganti Water Meter.
      3. Kasir memproses Pembayaran Biaya Penggantian Meter Air dan menyerahkan SPPL-GMA yang telah dicap LUNAS ke Sie Pelayanan Langganan.
      4. Seksi Pelayanan Langganan menerima SPPL-GWM dicap LUNAS, membuat Surat Perintah Kerja Ganti Water Meter (SPK-GWM) rangkap 2 diparaf Kasi Pelayanan Langganan dan ditandatangani Kabag Hubungan Langganan, Menyerahkan SPK-GWM lembar 1 ke Sie Meter Segel, mengarsipkan SPPL-GWM dan SPK-GWM lembar 2 dalam Berkas Induk Pelanggan Sie meter segel.
      5. Seksi Pelayanan Langganan Setiap akhir bulan membuat Daftar Ganti Water Meter (DGWM), membandingkan dengan LBGWM dari Seksi Meter Segel.

# SOP Pelayanan Pengaduan

Ketika hendak mengadukan keluhan ke pihak PDAM terdapat cara yang teratur. Cara yang diberikan adalah sebagai berikut:

* + - 1. Pelanggan mengajukan permohonan ke Sie Pelayanan Langganan dan mengisi Surat Permohonan Pelayanan Pengaduan (SPPL-P)
      2. Seksi Pelayanan Langgana meneliti kelengkapan dan kejelasan isi SPPL-P dan menginput datanya dalam SIMPADU, Membuat Surat Perintah Kerja, Penanganan Pengaduan (SPK-PP) rangkap 2 diparaf kasie Pelayaanan Langganan dan ditandatangani Kabag Hubungan Langganan-Menyerahkan SPK-PP lembar 1 ke seksi terkait melalui kepala bagian sesuai dengan jenis pengaduan kemudian mengarsipkan SPPL-P dan SPK-PP lembar 2 (khusus untuk pengaduan dari pelanggan dimasukkan ke Berkas Induk Pelanggani
      3. Seksi terkait penanganan pengaduan menangani pengaduan Membuat Laporan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan (LTL-PP).
      4. Seksi Pelayanan Langganan menerima LTL-PP setiap akhir bulan membuat Daftar Pelayanan Pengaduan (DPP) diparaf Kasir Pelayanan Langganan dan ditandatangani oleh Kabag Hubungan Langganan, mengarsipkan LTL-PP (khusus untuk pengaduan dari pelanggan dimasukkan ke Berkas Induk Pelanggan)

# Visi dan Misi PDAM Tirta Pakuan Bogor

1. VISI

Visi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah menjadi perusahaan terdepan di bidang pelayanan air minum, yaitu memberikan kepuasan pelayanan air minum secara berkesinambungan kepada masyarakat sesuai standar kesehatan yang ada dengan mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat dan berperan sebagai penunjang otonomi daerah serta meningkatkan sumber daya manusia secara maksimal.

1. MISI

Adapun penjabaran Misi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sebagai berikut:

* 1. Menyelenggarakan system pelayanan air minum yang unggul berkesinambungan memenuhi mutu yang berlaku untuk menjamin tercapainya kepuasan pelayanan kepada pelanggan.
  2. Mengembangkan bidang usaha system pelayanan air minum yang efisien, efektif dan tepat guna sehingga produk dan kinerja yang dihasilkan dapat dipasarkan dalam jangkauan masyarakat pelanggannya dengan memerhatikan undang-undang perlindungan konsumen.
  3. Mewujudkan penyelenggaraan perusahaan milik daerah yang dapat menunjang otonomi daerah secara maksimal.
  4. Menyelesaikan aspek teknik, aspek manajemen dan aspek kewirausahaan dalam penyelenggaraan system pelayanan yang berorientasi pada manfaat dan perlindungan sumber daya lingkungan.
  5. Mengembangkan penelitian dan kegiatan inovatif serta peningkatan SDM yang dapat menopang tuntutan pertumbuhan kebutuhan perusahaan dan pembangunan Nasional pada umumnya.

1. Motto “Handal dalam Pekerjaan, Prima dalam Pelayanan”.

# Fungsi dan Tujuan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor

PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sebagai BUMD milik Pemerintah Kota Bogor mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

1. Memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Bogor secara memadai, adil dan merata, serta berkesinambungan.
2. Sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pemerintahan Kota Bogor.

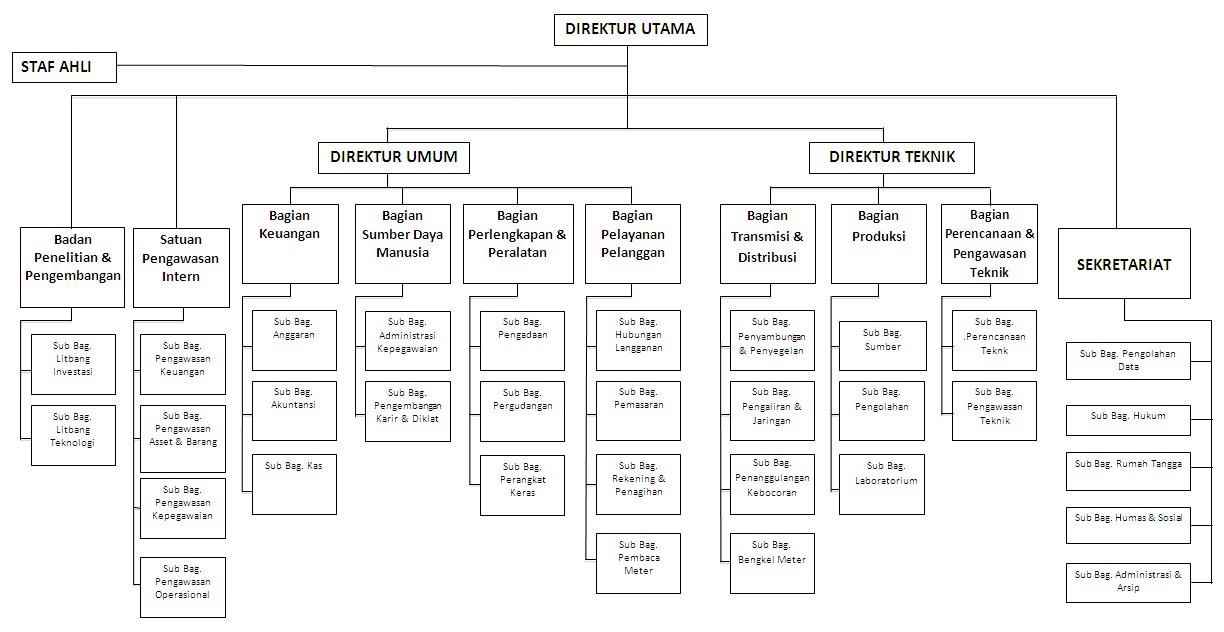
Secara garis besar PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor mempunyai dua fungsi, yaitu:

1. Fungsi ekonomi, yaitu untuk meningkatkan kemampuan pelayanan dan memenuhi kewajiban-kewajiban lainnya dengan cara mengelola perusahaan secara sehat berdasarkan asas ekonomi perusahaan.
2. Fungsi sosial, yaitu dapat memenuhi kebutuhan semua lapisan masyarakat dengan memberlakukan tarif minum yang disesuaikan dengan kondisi dan fungsi tempat pelanggan serta adanya pelanggan yang tersubsidi.

# Struktur Organisasi PDAM Tirta Pakuan Bogor

Tabel 3.1

Struktur Organisasi PDAM Tirta Pakuan Bogor



Sumber : PDAM Kota Bogor

# Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan asset paling penting bagi perusahaan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor menyelenggarakan pelatihan etos kerja dengan konsep 5 AS (kerja keras, cerdas, kualitas, ikhlas dan tuntas) di Gegerkalong Bandung (2-4/9). Acara ini merupakan kerja sama Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) PDAM Kota Bogor dengan Duta Transformasi Insani (DTI) yang dipandu sejumlah motivator berpengalaman.

Direktur Umum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Syaban Maulana menuturkan, pelatihan ini bertujuan meningkatkan motivasi kerja para karyawan agar lebih optimal menjalankan tugasnya di bagian masing-masing. Karena

menurut dia, eksistensi sebuah perusahaan akan sangat tergantung pada kualitas SDM yang dimiliki.

“Pemberdayaan manusia (karyawan) merupakan salah satu prioritas manajemen PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Selain meningkatkan kompetensi di bidang kerja, juga harus dilandasi iman dan takwa (imtak). Salah satunya melalui program “Peningkatan Etos Kerja” di DTI milik Aa Gym (KH Abdullah Gymnastiar) di Bandung,” ujar Syaban.

Ada 25 karyawan dari berbagai bagian mengikuti pelatihan dengan pendekatan Manajemen Qalbu (MQ). Mereka dibekali materi soft skill dengan metode pelatihan di indoor dan outbound. Bahkan salah seorang motivator penyampai materi merupakan adik kandung Aa Gym, yakni H. Abdullah Yuri.

“Tantangan yang dihadapi PDAM Kota Bogor kedepan akan sangat berat. Makanya kita akan terus meningkatkan kemampuan, sinergitas dan soliditas karyawan supaya PDAM dapat tetap menjalankan fungsinya sebagai perusahaan penyedia air minum untuk masyarakat Kota Bogor,” kata Syaban. (humas dan sosial)

# Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk membantu pelaksanaan pekerjaan kantor sehingga menghasilkan suatu pekerjaan yang diharapkan selesai lebih cepat, tepat, dan baik.Sarana dan prasarana yang tersedia yang dapat menunjang kegiatan di bagian unit hublang diantaranya adalah :

* + 1. Pesawat Telpon

Alat ini digunakan untuk memudahkan para karyawan untuk menghubungi bagian unit lainnya dalam menyampaikan order keluhan ataupun menyampaikan pesan pekerjaan yang terdapat di bagian unit lainnya.

* + 1. Televisi

Televisi merupakan interior kantor yang di simpan diruang tunggu pelanggan bertujuan untuk memberikan hiburan kepada pelanggan agar pelanggan yang sedang menunggu antrian untuk kebagian keluhan, pemasangan baru, maupun untuk kebagian kasir sehingga tidak merasa jenuh dan kesal.

* + 1. Komputer

Komputer alat yang digunakan untuk mengetahui identitas pelanggan, masalah yang sedang dihadapi pelanggan, dan digunakan untuk melaporkan order keluhan pelanggan kebagian unit kerja lainnya dengan sistem online yang terhubung satu sama lainnya.

* + 1. Printer

Printer digunakan untuk mencetak lembar informasi pelanggan yang berisi tentang nama pelanggan, nomer pelanggan, alamat, dan pemakaian maupun informasi tentang tagihan air yang harus dibayarkan oleh pelanggan.

* + 1. Mesin Nomer Antrian

Mesin ini berfungsi untuk memberikan nomer antrian kepada pelanggan yang mempunyai kepentingan kepada bagian keluhan maupun pemasangan baru.

* + 1. Mesin Pemanggil Nomer Antrian

Mesin ini berfungsi untuk memberikan informasi nomer antrian yang akan segera diberikan pelayanan oleh petugas yang bersangkutan.

* + 1. Meja

Benda ini berfungsi untuk menyimpan semua perlengkapan kerja dan komputer dan untuk membantu pelaksaan tugas kerja lainnya.

* + 1. Kursi

Benda ini berfungsi untuk memberikan kesan nyaman kepada para karyawan untuk duduk dalam melayani pelanggan dengan baik.

* + 1. Sofa

Benda ini berfungsi untuk memberi kesan nyaman kepada para pelanggan untuk duduk sambil menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan.

* + 1. Pendingin Ruangan (AC)

Alat ini berfungsi memberikan suasana dan hawa yang sejuk diruangan kerja karyawan maupun diruangan tunggu untuk para pelanggan.

* + 1. Kipas Angin

Alat ini berfungsi untuk membantu ac dalam menghasilkan suasana dan hawa yang sejuk didalam ruangan karyawan maupun diruang tunggu pelanggan.

* + 1. Lemari

Lemari ini berfugsi untuk menyimpan alat-alat kerja para petugas seperti pulpen, buku catatan, buku laporan keluhan pelanggan, dan hasil dari complain pelanggan.

* + 1. Lukisan

Interior kantor ini digunakan untuk menambah suasana menjadi menyenangkan sehingga memberi semangat dan kenyamanan kepada karyawan maupun kepada pelanggan yang datang.

* + 1. Rak Majalah

Rak ini berfungsi untuk menyimpan majalah diruang tunggu pelanggan, agar ruangan terlihat lebih rapih dan memberikan kesan nyaman kepada pelanggan.

* + 1. Majalah

Majalah merupakan interior tambahan untuk menambahkan kenyamanan kepada pelanggan yang sedang menunggu antrian, dengan adanya majalah pelanggan bisa membaca informasi dari majalah sambil menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

* + 1. Tempat Sampah

Tempat sampah disediakan untuk membuat ruangan tetap bersih dari sisa makanan ataupun dari kertas-kertas sisa pekerjaan.Tempat sampah disediakan sesuai jenis sampahnya, ada tempat sampah organik, tempat sampah plastik, tempat sampah organik, dan tempat sampa kertas.

* + 1. Pot Bunga

Pot bunga sebagai interior tambahan yang memberikan kesan ruangan yang asri dan sejuk, pot bunga disimpan diruang tunggu pelanggan, kasir, dan dimeja pelayanan pelanggan.

* + 1. Banner

Banner berfungsi memberi informasi kepada pelanggan tentang hak dan kewaiban, serta berisi himbauan kepada pelanggan untuk memakai air secukupnya sesuai dengan kebutuhan.

# Kewajiban PDAM

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, PDAM mempunyai kewajiban sebagai berikut:

1. Wajib memberikan kegiatan pelayanan air minum;
2. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan pedoman pelayanan;
3. Mengoperasikan sarana pelayanan air minum secara optimal;
4. Memberikan pelayanan air minum kepada pelanggan dengan memperhatikan kualitas, kuantitas dan kontinuitas dengan tekanan air minimal0,5 (nol koma lima) bar atau 5m (lima meter) kolom air kecuali dalam keadaan memaksa (force majeure);
5. 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;
6. Melaksanakan penggantian meter air akibat rusak, buram, dan lainlain;
7. Melakukan pemeriksaan kualitas air minum;
8. 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 pemeliharaannya;
9. Memperlakukan atau melayani pelanggan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
10. Melayani dan menindaklanjuti keluhan dan pengaduan pelanggan tentang pelayanan air minum baik secara lisan maupun tertulis;
11. Mengembalikan kelebihan pembayaran (reduksi) dan/atau restitusi akibat kesalahan pembacaan meter air oleh petugas;
12. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menguji kualitas air minum, kuantitas, atau keakuratan meter air;
13. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat pelayanan air minum yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan PDAM;

# Kegiatan Magang

Kegiatan magang yang dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bogor ditempatkan pada bagian unit hublang yaitu hubungan langganan. Pada bagian ini ada dua bagian yaitu bagian pelayanan pemasangan baru (PB) dan bagian keluhan.

* + 1. Mancatat Nomor Pembuatan Baru
    2. Mengantar Surat Ke Administrasi, Ke Pertambungan, Ke Hublang,
    3. Manginput Stan Meter di Applikasi CIS
    4. Mengantar Buku Stan meter dan Buku Reduksi
    5. Merekap Nomor Telephon
    6. Mencetak Laporan SMS Gateaway
    7. Input Surat Keputusan Direksi Tahun 2007
    8. Input Buku Besar Air
    9. Mengecek Buku Besar Harga Air
    10. Merekap Surat Perintah Kerja
    11. Menginput Buku Besar Pajak
    12. Merekap Laporan Arus Kas

# Perbandingan Teori dan Praktek

Selama dua bulan penulis melakukan pekerjaan dibagian unit Satuan Pengawasan Internal (SPI) seringkali membuat rekap surat perintah kerja, sambil meneliti sesuatu yang berhubungan dengan prosedur pembayaran di PDAM Tirta Pakuan Bogor. Maka bila dibandingkan praktek yang penulis lakukan selama dua bulan di PDAM Tirta Pakuan Bogor dengan yang dipelajari terdapat kesamaan atau kesesuaian yang berhubungan dengan penanganan keluhan pelanggan.

# Mekanisme prosedur Pembayaran Air Pada PDAM Tirta Pakuan

* + - 1. **Sambungan baru**

Sambungan baru dilaksanakan setelah pelanggan membayar Sambungan mekanisme prosedur sambungan sebagai berikut:

* + - * 1. Calon pelanggan mendaftarkan ke Pelayanan Langganan, mengisi formulir Surat Permohonan Langganan (SPL) melampirkan fotocopy KTP/Kartu Identitas lainnya, fotocopy rekening pelanggan terdekat, Sket Lokasi yang akan dipasang, SPL ditandatangan oleh calon pelanggan dan diberi meterai Rp.6000.
        2. Seksi Pelayanan Langganan meneliti kelengkapan dan kejelasan isi SPL serta menginput data SPL dalam SIMPADU mintakan informasi dari Sie Survey & Design apakah permohonan dapat diproses dengan layanan 'one day service'. Bila iyah, lanjutkan dengan layanan 'one day service'. Bila tidak, proses selanjutnya dilakukan oleh Seksi Survey & Design.
        3. Sie Survey & Desain melaksanakan survey lapangan berdasarkan SPKO dari Sie Pelayanan Langganan. Selanjutnya hasil survey lapangan berupa LHS, GDS & RAB non standar diserahkan ke Seksi Pelayanan Langganan.
        4. Seksi Pelayanan Langganan meneliti data pelanggan untuk identifikasi apakah pernah ada sambungan atau tidak. Bila pernah ada sambungan, cek kewajiban atau tunggakan dan diinformasikan ke calon pelanggan. Bila pelanggan setuju untuk menyelesaikan tunggakan maka dilanjutkan ke SOP Pelayanan Permohonan Sambung Kembali. Bila pelanggan tidak setuju, maka masukkan dalam daftar tunggu. Bila belum pernah sambungan, menyiapkan Berkas Permohonan Langganan (BPL) yang berisi : SPL, SPKO, LHS, GDS, & RAB non standar. Selanjutnya disampaikan ke kasir.
        5. Pelanggan membayar biaya pemasangan di Kasir. Setelah proses pembayaran selesai, selanjutnya BPL yang telah dicap LUNAS diserahkan kembali ke Sie Pelayanan Langganan.
        6. Berdasarkan BPL dari Kasir, Sie Pelayanan Pelanggan mencatat dalam BPSP menerbitkan Surat Perintah Kerja Pemasangan (SPKP) rangkap 2 yang diparaf oleh Kasir Pelayanan Langganan dan Ditandatangani Kabag Hubungan Langganan, lembar 1 dimasukkan ke BPL, lembar 2 diarsip

meneruskan BPL ke Sie Transmisi dan Distribusi untuk dilakukan proses pemasangan. (SOP Pemasangan Sambungan Baru)

* + - * 1. Seksi Pelayanan Langganan menerima BPL dari Seksi Transdit untuk diarsipkan sebagai Berkas Induk Pelanggan Setiap akhir bulan membuat Daftar Pembayaran Sambungan Baru dan Daftar Realisasi Pasang Baru.

# Meter Air

Meter air adalah alat untuk mengukur banyaknya aliran air secara terus menerus,melalui system kerja peralatan yang di lengkapi dengan unit sensor, unit penghitung dan unit indikator, pengukur untuk menyatakan air yang lewat. Sedangkan badan meter air merupakan bagian utama yang di tengahnya merupakan ruang untuk menempatkan alat hitung dan menpunyai aliran masuk dan aliran keluar pada sisi yang berlawanan. Komponen meter air sebagai berikut:

* + - * 1. Rumah meter air
        2. Badan meter air
        3. Kepala meter air
        4. Tutup meter air
        5. Rib
        6. Inner
        7. Rumah katup
        8. Katup pintu
        9. Poros katup
        10. Debit

# Penggantian meter

1. Pelanggan mendaftarkan diri ke Sie Pelayanan Langganan dan mengisi Surat Permohonan Pelayanan Lainnya. Ganti Water Meter (SPPLGWM) dilampiri dengan fotocopy rekening, bukti terkait alasan penggantian meter air.
2. Seksi Pelayanan Langganan meneliti kelengkapan dan kejelasan isi SPPLGWM dan menginput dalam SIMPADU, melengkapi data dalam SPPL-GWM. Apabila kerusakan disebabkan oleh pelanggan, maka SPPL-GWM diserahkan ke kasir dan meminta pelanggan untuk membayar biaya penggantian water meter. Apabila kerusakan tidak

disebabkan oleh pelanggan, maka dibuatkan Surat Perintah Kerja Ganti Water Meter.

1. Kasir memproses Pembayaran Biaya Penggantian Meter Air dan menyerahkan SPPL-GMA yang telah dicap LUNAS ke Sie Pelayanan Langganan.
2. Seksi Pelayanan Langganan menerima SPPL-GWM dicap LUNAS, membuat Surat Perintah Kerja Ganti Water Meter (SPK-GWM) rangkap 2 diparaf Kasi Pelayanan Langganan dan ditandatangani Kabag Hubungan Langganan, Menyerahkan SPK-GWM lembar 1 ke Sie Meter Segel, mengarsipkan SPPL-GWM dan SPK-GWM lembar 2 dalam Berkas Induk Pelanggan Sie meter segel.
3. Seksi Pelayanan Langganan Setiap akhir bulan membuat Daftar Ganti Water Meter (DGWM), membandingkan dengan LBGWM dari Seksi Meter Segel.

# Menentukan Tarif

A. Sambungan baru

biaya sambungan baru PDAM tirta pakuan bogor sebagai berikut:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | | |
| **u** | **Biaya Sambungan** | | | | |
| **Diameter Meter Air** | **Biaya Sambungan** | **Biaya Administrasi** | **UJL** | **Total** |
| **Inch** | **(Rp)** | **(Rp)** | **(Rp)** | **(Rp)** |
|  |  |  |  |  |  |
| I | 1/2 (0,5) | 565.000 | 27.500 | 35.000 | 627.500 |
| 3/4 (0,75) | 1.355.000 | 27.500 | 35.000 | 1.417.500 |
| 1 | 1.621.000 | 27.500 | 35.000 | 1.683.500 |
|  |  |  |  |  |
| 1 1/2 (1,5) | 2.490.000 | 27.500 | 35.000 | 2.552.500 |
|  |  |  |  |  |
| 2 | 26.139.000 | 27.500 | 35.000 | 26.201.500 |
|  |  |  |  |  |
| 3 | 29.413.000 | 27.500 | 35.000 | 29.475.500 |
| 4 | 32.388.000 | 27.500 | 35.000 | 32.450.500 |
| 6 | 45.093.000 | 27.500 | 35.000 | 45.155.500 |
|  |  |  |  |  |  |

# Meter Air

Perhitungan pemakaian air bersih yang di gunakan. Tagihan air per 10 kubik memiliki harga yang berbeda. Tinggal di sesuaikan dengan jumlah yang di pakai dengan tarif yang berlaku.

setelah menjumlahkan kubik air yang di gunakan, pelanggan tinggal menambahkan biaya administrasi sebesar RP 3.000 dan biaya pemeliharaan air.

Contoh golongan tarif 2D rumah tangga A.

Golongan pelanggan tersebut di tetapkan sebesar RP 2.000 untuk pemakaian air 0-10m3, RP 2.530 untuk pemakaian 11-30m3 dan 31-40m3, sebesar RP 8.425 di atas 40m3 sebesar RP 9.750.

# Penggantian Meter

Setiap kehilangan meter air yang di sebabkan kelalaian pelanggan, di kenakan biaya penggantian meter sebagai berikut:Biaya penggantian meter dan ongkos kerja sebesar RP 350.000 PPN 10% jumlah = RP 385.000.

# Dasar pembayaran Air

1. **Hak Pelanggan**

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, pelanggan mempunyai hak sebagai berikut:

* 1. Memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi air minum.
  2. Memperoleh pelayanan air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas.
  3. Mendapatkan pendistribusian air minum dan pelayanan jasa air minum yang sesuai dengan tarif pelayanan serta jaminan atas pelayanan air minum.
  4. Mendapatkan hasil pengujian atas;
     1. Perhitungan tagihan rekening air minum bulanan.
     2. Kuantitas, kontinuitas, dan kualitas air.
     3. Akurasi meter air.
  5. Mendapatkan penjelasan atas ketentuaan yang telah disepakati pada mengajukan sambungan air minum.
  6. Mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi air minum, jaminan air minum, pelayanan air minum, serta informasi mengenai struktur, besaran tarif, dan tagihan air minum.
  7. Menyampaikan pengaduan tentang layanan air minum yang meliputi:
     1. keberatan atas tagihan rekening air minum.
     2. pendistribusian air minum.
     3. kualitas air minum.
     4. hal-hal lain yang menyangkut pelayanan air minum.
  8. Didengar pendapat dan menyampaikan keluhannya atas kualitas air minum dan/atau pelayanan air minum.
  9. Mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan dalam waktu paling lambat 2 x 24 (dua kali dua puluh empat) jam.
  10. Mengajukan permohonan pemutusan sementara atas permintaan sendiri.
  11. Mendapatkan penggantian meter air secara periodik setiap 4 (empat) tahun sekali dan apabila berdasarkan hasil tera meter menunjukkan kondisi rusaktanpa dikenakan biaya penggantian meter air.
  12. Menerima pengembalian reduksi dan/atau restitusi akibat kesalahan pembacaan meter air oleh petugas PDAM.
  13. Mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
  14. Mendapatkan pendidikan konsumen.
  15. dilayani secara cepat, benar, dan jujur, serta tidak diskriminatif.
  16. Mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila air minum dan/atau pelayanan air minum yang diterima tidak sesuai dengan yangdijanjikan oleh PDAM atau akibat kelalaian pelayanan PDAM.
  17. Menerima pemberitahuan.

# Kewajiban Pelanggan

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, pelanggan mempunyai kewajiban sebagai berikut:

* 1. Membaca dan mematuhi petunjuk informasi dan/atau prosedur pemakaian atau pelayanan air minum yang ditetapkan oleh PDAM.
  2. Membayar tarif air minum dan biaya pelayanan air minum.
  3. Melaporkan apabila mengetahui adanya kerusakan pipa dinas atau sarana milik PDAM lainnya.
  4. Bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan meter air dan rangkaian pipa dinas yang berada di lingkungan rumah atau bangunan pelangganserta membayar biaya perbaikan dan penggantian apabila terjadi kerusakan akibat dari tindakan kesengajaan atau kelalaian pelanggan.
  5. Melakukan pendaftaran kembali atas perubahan kepemilikan rumah atau bangunan.
  6. Memberikan kemudahan kepada petugas PDAM dalam melaksanakan tugas kedinasannya di dalam persil pelanggan.
  7. Bertanggung jawab apabila terjadi pemakaian air yang berlebihan atau penurunan kualitas air akibat menggunakan bak penampungan (menara air ataupenampungan air di bawah permukaan tanah/ground reservoir) atau terjadi kebocoran pipa persil (setelah meter air).
  8. Pelanggan sebagai pemilik persil bertanggung jawab penuh atas beban biaya yang ditimbulkan oleh pihak lain.
  9. Menaati seluruh ketentuan dan prosedur yang tercantum dalam surat pernyataan dan kontrak yang ditandatangani pelanggan dan peraturan pelayanan PDAM yang tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah ini.
  10. Menggunakan produk pelayanan air minum secara bijak.
  11. Mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara secara musyawarah, arbitrase, dan upaya terakhir secara hukum apabila terjadi perselisihan.

# Batas Tanggung Jawab PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor

* 1. Jaringan air minum PDAM yang dibiayai oleh PDAM termasuk meter air merupakan milik PDAM dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab PDAM dalamhalpenyambungan, pemeliharaan, dan penggantiannya.
  2. Jaringan air minum PDAM yang dibiayai oleh pelanggan termasuk meter air menjadi milik PDAM dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab PDAM dalamhal penyambungan, pemeliharaan, dan penggantiannya melalui proses hibah.
  3. Pipa persil merupakan milik pelanggan dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab pelanggan dalam hal pemeliharaan dan penggantiannya akibatkebocoran atau kerusakan lainnya.
  4. Pelanggan berperan serta dalam pemeliharaan meter air.

# Denda Keterlambatan Pembayaran

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat seberapa besar biaya denda atas keterlambatan pembayaran bagi pengguna PDAM, pada keterlambatan bulan pertama berawal dari tanggal 21-31 dari rekening sebesar Rp. 50.000 mendapatkan denda sebesar 15% atau Rp.7000. Dan pada bulan selanjutnya persentasi denda keterlambatan menjadi 20% atau jika di dalam rekening ada Rp. 50.000 mendapatkan denda keterlambatan sebesar Rp. 10.000.

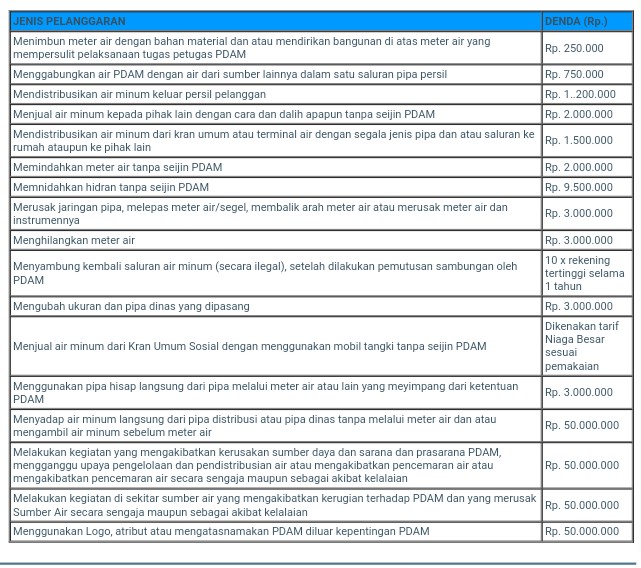
Jika terjadi penunggakan selama 2 bulan berturut-turut pengguna PDAM tidak hanya dikenakan denda, namun dilakukan tindakan tegas yaitu pencabutan atau pemutusan aliran air bersih sehingga pengguna tidak mendapatkan air bersih lagi dari PDAM, sehingga perlu melakukan pemasangan ulang.

# Denda Pelanggaran

Jika pelnggan terlambat membayar air pada tanggal yang di tentukan maka pelanggan akan menerima denda sesuai yang berlaku di PDAM tirta pakuan bogor. Adapun dendanya beberapa jenis denda sebagai berikut:

Tabel 3.

Jenis-jenis Pelanggaran dan Denda Yang Harus Dibayarkan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor



Sumber: PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor

# Syarat Pendaftaran Sambungan Baru

Syarat pendaftaran terhadap permohonan sambungan baru:

* 1. Setiap permohonan pemasangan baru harus diajukan secara tertulis kepada PDAM.
  2. Pemohon sambungan air minum harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:
     1. Pemohon sambungan air minum PDAM adalah perorangan dan/atau badan sebagai pemilik persil dan/atau bangunan yang namanya akantercantum dalam rekening air minum sekaligus sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap sambungan air minum yang diajukannya.
     2. Apabila pemohon sambungan air minum bukan pemilik persil dan/atau bangunan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka harusmembawa surat kuasa dari pemilik persil dan/atau bangunan.
  3. Permohonan pemasangan baru sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan formulir yang harus diisi dengan benar, jelas, dan lengkapdengan diberi tanggal dan ditandatangani serta melampirkan berkas persyaratan lain yang ditetapkan PDAM.
  4. Permohonan sambungan air minum dapat diterima atau ditolak oleh PDAM dengan mempertimbangkan unsur:
     1. Ketersediaan kuantitas air.
     2. Kontinuitas ketersediaan air.
     3. Ketersediaan jaringan distribusi.
     4. Ketersedian kualitas air.
  5. Terhadap permohonan yang diterima akan dilaksanakan pemasangan sambungan air minum paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelahpermohonan sambungan air minum diterima.
  6. Permohonan sambungan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat

(5) dapat diproses apabila memenuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Telah terdapat jaringan pipa PDAM di wilayah pemohon.
2. Jarak rumah pemohon dengan jaringan pipa PDAM paling jauh 6m (enam meter).
3. membayar biaya jasa sambungan air minum sesuai golongan pelanggan berdasarkan kriteria yang ditetapkan PDAM.
4. Membayar kekurangan biaya jasa sambungan air minum pada bulan berikutnya apabila terjadi perubahan golongan pelanggan berdasarkan hasilpemeriksaan di lapangan.
5. Membayar biaya tambahan atau kelebihan pemasangan pipa dinas apabila melebihi batas ketentuan panjang pipa yang ditetapkan PDAM.
6. Menyelesaikan izin atau rekomendasi (apabila diperlukan) dengan pemilik persil dan/atau bangunan sehubungan dengan pekerjaan pemasangansambungan air minum PDAM.
7. Menandatangani kontrak.
   1. Permohonan sambungan air minum yang melebihi waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5), PDAM akan memberitahukan kepada pelanggan atasketerlambatan tersebut dengan menyampaikan alasan-alasannya.
   2. Permohonan sambungan air minum yang ditolak PDAM dapat dikarenakan belum adanya jaringan perpipaan PDAM dan/atau kendala

teknis dilapangan yang disampaikan secara tertulis oleh PDAM paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah pengajuan permohonan.

* 1. Terhadap permohonan sambungan air minum yang ditolak sebagaimana dimaksud pada ayat (6), maka biaya jasa sambungan air minum dan segalasesuatunya yang telah dibayar oleh pemohon akan dikembalikan dengan ketentuan pemohon mengisi formulir pembatalan permohonan sertamelampirkan bukti pembayaran asli paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya surat pemberitahuan dari PDAM.
  2. Dalam hal terdapat perubahan golongan pelanggan menjadi lebih tinggi sesuai hasil pemeriksaan di lapangan, maka pelanggan membayar kekuranganbiaya jasa sambungan air minum kepada PDAM.
  3. Bagi pemohon sambungan air minum bukan rumah tangga yang mengajukan pemakaian air minum besar, maka meter air yang digunakan ditentukanberdasarkan hasil pemeriksaan di lapangan dan perhitungan PDAM.
  4. Dalam hal timbul sengketa mengenai hak milik tanah dan/atau bangunan yang mengakibatkan pipa dinas dan/atau pipa persil dibongkar, maka haltersebut di luar tanggung jawab PDAM dan pelanggan tidak dapat menuntut ganti rugi.

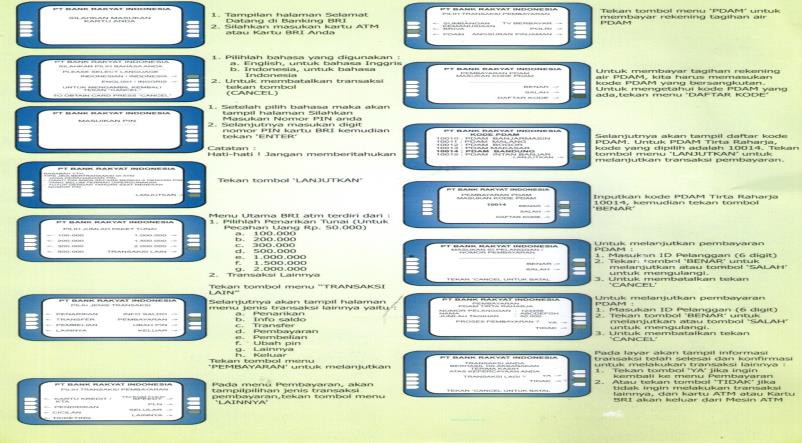
# 3.11 Pembayaran Rekening Air PDAM Kota Bogor

Kemudahan pembayaran Rekening Air dengan 2 cara yaitu:

* + 1. Dengan datang langsung ke pdam tirta pakuan bogor dengan mengantri dan mengambil no antrian lalu menunggu di panggilnya ke bagian kasir dengan memberikan no pelanggan setelah di cek keluar jumlah tagihan yang harus di bayar.
    2. Adapun dengan cara transfer melalui bank BJB,BRI dan BNI.
       1. Kantor Pusat dan Kantor Pos Pembantu Pembayaran On Line PDAM TIrta Pakuan Kota Bogor.
       2. Untuk Nasabah Bank BJB,BRI dan Bank BNI, dapat melakukan pembayaran rekening air di Bank tersebut dengan cara Auto Debet.
       3. Untuk Nasabah Bank BNI, BRI dan Bank BNI dapat melakukan pembayaran rekening air melalui ATM Bank tersebut.
       4. Pembayaran dapat juga dilakukan melalui Kantor Pos diseluruh Indonesia, Kantor-kantor RW di Kota Bogor dan Pelanggan dapat juga

membayar rekening air dengan menggunakan kartu debet/kartu kredit Master/Visa Bank Mandiri dan kartu debet/kartu kredit yang berlogo Master/Visa dari Bank lain di Kas Pembayaran.

* + - 1. Dapat di lihat pada gambar cara transfer BANK BRI sebagai berikut:



# Flowchart

ini adalah flowchart prosedur pembayaran air pdam sebagai berikut:

# PDAM Tirta Pakuan Bogor

**PROSEDUR PEMBAYARAN**

**Jenis Pembayaran**

**Pembayaran Transfer**

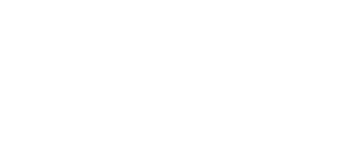
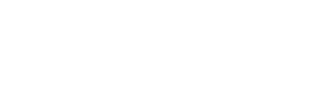
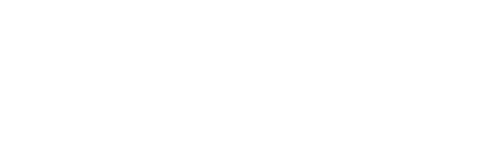
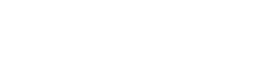
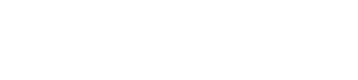
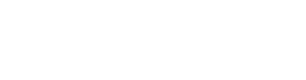
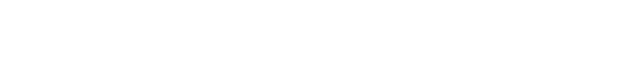
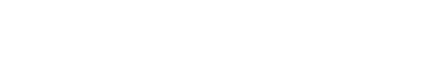
**Pembayaran Online**

**Gambar**

# Kas atauTunai

**Bukti Pembayaran kerja sama dengan bank, dan keuangan lainnya**

**Memberikan no pelanggan dan Membayar Tunai**



**selesai**

**Flowchart Prosedur Pembayaran Air PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor**



# Hambatan terjadinya penunggakan pembayaran

Hambatan yang dirasakan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam hal Prosedur penanganan pembayaran air adalah sebagai berikut:

* + - 1. Tarif Denda
         1. Sebesar 10% dari nilai tagihan paling kurang sebesar Rp 5000 (lima ribu rupiah) untuk keterlambatan pembayaran rekening air dari tanggal 21 sampai dengan akhir bulan berjalan.
         2. Sebesar 15% dari nilai tagihan, paling kurang sebesar Rp.

10.000,- (sepuluh ribu rupiah) untuk keterlambatan pembayaran rekening air mulai tanggal 1 bulan berikutnya.

* + - 1. Penumpukan Tagihan

Penumpukan tagihan terjadi dikarenakan semakin lamanya keterlambatan pembayaran yang dilakukan sehingga akan menimbulkan semakin tinggi tagihan ditambah semakin banyak penumpukan pada bill tagihan.

* + - 1. Pemutusan Sambungan

Keterlambatan membayar PDAM selama tiga bulan akan menimbulkan pemutusan sambungan PDAM ke rumah pelanggan tersebut yang melakukan penunggakan. Hal ini akan menyebabkan rumah pelanggan tersebut tidak akan mendapatkan pasokan air bersih dari PDAM.

# 1.11.6 Pembayaran yang dilakukan secara Auto Debt

Saat ini beberapa Bank mulai menerapkan sistem pembayaran bernama “Auto-Debit”. Auto debit merupakan pengurangan saldo secara otomatis akibat transaksi financial yang dilakuka oleh nasabah. jadi, sistem pembayaran ini akan memudahkan nasabah melakukan transaksi tanpa perlu mengambil uang tunai terlebih dahulu. Melainkan, ia bisa langsung menggunakan kartu debet yang nantinya akan langsung di potong melalui tabungan nasabah.

Meskipun auto debit bsia digunakan untuk melakukan pembayaran, namun umumnya auto debit hanya bisa digunakan untuk pembayaran yang telah direncanakan sebelumnya oleh nasabah. Beberapa transaksi yang bisa dilakukan dengan menggunakan auto debit adalah auto debit kartu kredit, auto kredit asuransi bpjs, ataupun auto debit pembayaran tagihan bulanan lainnya.Nah, sampai disini anda tentu berfikir jika auto debit ada untuk memberikan kemudahan kepada nasabah. Hal ini memang benar. Hanya saja, ternyata auto debit memiliki kekurangan dibalik kelebihannya. Berikut beberapa kelebihan dan kekurangan auto debit.

# KELEBIHAN AUTO DEBIT

1. MEMUDAHKAN NASABAH MENCAPAI TUJUAN

Bagi seseorang yang sibuk dengan berbagai aktifitas, sistem pembayaran auto debit bisa jadi memberikan solusi yang aman. Dengan auto debit, seseorang yang memiliki aktifitas banyak tidak akan lupa lagi dengan berbagai pembayaran tagihan setiap bulannya. Sehingga hal ini akan menekan biaya denda yang sering terjadi.

1. MENGURANGI PENGGUNAAN BANYAK DOKUMEN

Seperti yang sering terjadi, ketika melakukan pembayaran tagihan atau apapun itu pasti ada beberapa dokumen yang wajib nasabah isi terlebih dahulu. Akan tetapi jika menggunakan auto debet anda sudah tidak perlu mengisi berbagai dokumen untuk melakukan pembayaran lagi.

1. MENGHEMAT WAKTU, TENAGA, DAN BIAYA

Meskipun penggunaan auto debit akan memberikan pajak tersendiri bagi anda, namun biaya tersebut tak sebanding dengan biaya yang harus anda keluarkan untuk melakukan pembayaran secara manual. Bayangkan saja jika

setiap bulan ada 5 hingga 10 pembayaran yang harus anda lakukan, maka sudah berapa tenaga, waktu dan biaya yang harus anda keluarkan untuk mengunjungi masing-masing kantor tempat anda melakukan pembayaran. Sehingga, jika anda menggunakan auto debet anda bisa mengoptimalkan pekerjaan atau kegiatan.

1. MENJAGA RIWAYAT KARTU KREDIT TETAP NORMAL

Terakhir, penggunaan kartu kredit anda juga akan tetap sehat dan normal, sebab tidak banyak pengeluaran yang harus anda lakukan menggunakan akrtu kredit. Selain itu, anda juga tidak akan banyak mendapatkan denda akibat pembayaran kartu kredit yang melewati batas waktu, karena semua sudah dibayarkan melalui auto debit.

KEKURANGAN AUTO DEBET

1. KURANG AKTIF MENGATUR KEUANGAN

Sebelum menerapkan pembayaran menggunakan sistem auto debit, biasanya nasabah akan mengatur pembayaran apa saja yang harus dibayarkan menggunakan sistem ini. Meskipun dalam sisi lain anda sudah tidak perlu khawatir akan terlewat masa pembayaran, namun disisi lain anda tidak bisa mengawasi pengeluaran secara langsung. Jika anda termasuk seseorang yang aktif mengatur keuangan secara manual maka sistem auto debit bukan pilihan tepat.

1. SULIT MELAKUKAN PEMBAYARAN DALAM JUMLAH BESAR

Perlu diketahui jika pembayaran menggunakan auto debit ternyata hanya bisa dilakukan dengan jumlah minimum dengan batas yang telah ditentukan. Jika anda memiliki hutang dan memutuskan menggunakan pembayaran auto debit, tentu hal ini akan berdampak pada tingginya bunga dan lamanya pelunasan. Jika sistem auto debet tetap anda pilih untuk pembayaran seperti ini, pastikan anda telah mempelajarinya dengan baik. Jangan sampai di kemudian hari, utang anda malah semakin membengkak.

1. TIDAK BISA MENGENDALIKAN PEMBAYARAN YANG TIDAK PERLU

Kekurangan selanjutnya dari auto debit adalah, jika sebelumnya anda telah menentukan jenis pembayaran apa saja dengan menggunakan auto debet, maka ketika pada waktu selanjutnya ada pembayaran yang sudah tidak perlu lagi, auto debit tidak akan berhenti. Atau bisa dikatakan auto debit akan terus melakukan pembayaran yang telah anda tentukan diawal, meskipun saat ini pembayaran tersebut sudah tidak penting.

1. SULIT MERUBAH PEMBAYARAN KE MANUAL

Terakhir, jika kemudian hari anda merasa tidak nyaman menggunakan auto debit, umumnya proses perubahan ke pembayaran manual cukup sulit. Sehingga hal ini menyebabkan anda mau tidak mau tetap menggunakan sistem pembayaran auto debit.

34