

PERJANJIAN ANTARA PELANGGAN
DENGAN
PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) AIR MINUM TIRTA
ARDHIA RINJANI KABUPATEN LOMBOK TENGAH

Pada hari ini tanggal bulan tahun dibuat dan ditandatangani Perjanjian Pengguna Layanan / Pelanggan dengan PERUMDAM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH sebagai para pihak di bawah ini.

1. PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH berkedudukan di Praya dan berkantor di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 11 Telp. (0370) 654318 (Fax) 03770-654397, Selanjutnya disebut sebagai "**PENYEDIA LAYANAN**".
2. Nama :
No.KTP / SIM :
NPWP :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :
Alamat :
Selanjutnya disebut sebagai **PELANGGAN**.

Dengan ini penyedia layanan dan pengguna layanan atau pelanggan setuju mengadakan perjanjian pengguna layanan atau pelanggan PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI KABUPATEN LOMBOK TENGAH dengan ketentuan dan syarat-syarat sebagai berikut :

PASAL 1
KETENTUAN UMUM

Dengan ini menerangkan sebagai berikut :

- a. Penyedia layanan adalah Perusahaan Daerah yang bergerak di bidang penyedia layanan air yang selanjutnya disebut PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI KABUPATEN LOMBOK TENGAH .
- b. Pelanggan adalah pengguna atau pemakai air bersih dan atau air minum secara berkesinambungan yang disalurkan melalui jaringan perpipaan dengan menggunakan water meter sebagai alat ukur dan terdata didata base Perumda Air Minum Tirta Ardhia Rinjani Kabupaten Lombok Tengah .
- c. Instalasi air adalah suatu sambungan atau rangkaian sambungan pipa yang terdiri dari Pipa, Cleam Sadle, Double Niple, Tee GI, Knee, Stop Kran, Lockable, Plug Kran, Meter Air dan Atap Kran sehingga dapat mengalirkan air.

- d. Jaringan Pipa dinas adalah jaringan pipa yang menghubungkan jaringan pipa distribusi sampai dengan meter Air.
- e. Meter Air adalah alat untuk mengukur volume pemakaian air pelanggan;
- f. Tarif Air adalah harga jual air dalam setiap meter kubik (m³) atau satuan volume lainnya sesuai kebijakan yang ditentukan oleh peraturan bupati.
- g. Wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak dipenuhi atau ingkar janji atau kelalaian yang dilakukan oleh Pengguna layanan atau pelanggan baik karena tidak melaksanakan apa yang telah diperjanjikan maupun malah melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Pasal 2

OBJEK PERJANJIAN

Perjanjian penyedia layanan dan pelanggan ini diadakan dengan maksud dan tujuan untuk memberikan layanan pemasangan sambungan instalasi air dan berlangganan air.

Pasal 3

FASILITAS

- (1) Penyedia layanan sepakat untuk memasang sambungan instalasi air di Lokasi pelanggan yang beralamat di
.....
.....
.....
- (2) Pelanggan sepakat bahwa jaringan instalasi air yang terpasang di lokasi pelanggan PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH) sebagaimana ayat (1) adalah milik penyedia layanan dan penyedia layanan berhak memperluas, menghubungkan serta menambah jaringan baru melalui pipa dinas yang telah terpasang di lokasi pelanggan.

Pasal 4

BIAYA

- 1) Pelanggan sepakat dan mengikatkan diri kepada penyedia layanan (PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI KABUPATEN LOMBOK TENGAH) untuk membayar seluruh biaya yang timbul sebagai berikut.
 - a. Biaya Penyambungan dan pemasangan jaringan pipa dinas dan instalasi air di lokasi pelanggan secara tunai atau cara lain yang disepakati dan disediakan oleh penyedia

layanan (PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI KABUPATEN LOMBOK TENGAH).

- b. Perhitungan tagihan rekening air bulanan berdasarkan pemakaian air pelanggan per meter kubik (m^3) dikalikan tarif air yang ditetapkan oleh Peraturan yang berlaku atau Peraturan Bupati Lombok Tengah.
- 2) Untuk dapat memberikan pelayanan secara optimal PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI KABUPATEN LOMBOK TENGAH dapat melakukan penyesuaian tarif secara berkala sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati Lombok Tengah dengan memberitahukan terlebih dahulu kepada pelanggan secara langsung dan/atau melalui media masa.

Pasal 5 **HAK DAN KEWAJIBAN**

(1) Hak Pelanggan :

- a. Memperoleh pelayanan air
- b. Mendapat penjelasan atas keterangan yang telah disepakati pada saat mengajukan sambungan air
- c. Mendapat informasi mengenai kondisi pelayanan air, besaran tarif dan tagihan air
- d. Menyampaikan pengaduan tentang layanan yang meliputi :
 1. Keberatan atas tagihan rekening pembayaran air
 2. Pendistribusian air minum
 3. Hal-hal lain yang menyangkut pelayanan
- e. Mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan dalam waktu paling lambat 1 x 24 (satu kali dua puluh empat) jam.
- f. Mengajukan permohonan pemutusan sementara atas permintaan sendiri
- g. Mengajukan permohonan balik nama pelanggan atas persetujuan penyedia layanan.

(2) Kewajiban Pelanggan :

- a. Membayar rekening air sesuai dengan jumlah pemakaian air oleh pelanggan selambat-lambatnya tanggal 20 dalam setiap bulan.
- b. Turut mengawasi pemeliharaan instalasi air dan melaporkan bila terdapat kerusakan Kepada PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH
- c. Bertanggungjawab atas kerusakan atau kehilangan meter air dan rangkaian pipa dinas yang berada di lingkungan rumah atau bangunan serta membayar biaya perbaikan dan

penggantian apabila terjadi kerusakan akibat dari Tindakan kesengajaan atau kelalaian pelanggan.

- d. Tidak merubah kedudukan water meter dari titik yang telah ditetapkan.
- e. Tidak menyalurkan air yang diperoleh dari PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI untuk kepentingan persil orang lain.
- f. Tidak menggunakan pompa hisap atau alat apa pun untuk memperbesar tekanan air.
- g. Bertanggungjawab apabila terjadi pemakaian air yang tinggi akibat kebocoran setelah meter air dan kelalian pelanggan.
- h. Memberi kemudahan kepada petugas PERUMD AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH dalam melaksanakan tugas kedinasannya di dalam persil pelanggan.
- i. Mematuhi seluruh ketentuan dan prosedur yang tercantum dalam perjanjian yang ditandatangani Pelanggan.
- j. Mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara musyawarah dan Upaya terakhir secara hukum apabila terjadi perselisihan.

(3) Hak Penyedia Layanan :

- a. Memberikan pelayanan air.
- b. Menagih dan menerima pembayaran rekening air dari pengguna layanan.
- c. Menetapkan dan mengenakan denda terhadap keterlambatan pembayaran rekening air.
- d. Melakukan pemutusan sambungan air tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pelanggan apabila pengguna layanan menunggak pembayaran rekening air selama 2 bulan
- e. Mengenakan pemakaian rata-rata air selama 3 bulan terakhir apabila meter air tidak dapat terbaca oleh petugas penyedia layanan akibat rumah terkunci, meter air buram, meter air tertimbun dan hal lain yang menyulitkan petugas melakukan pembacaan meter air.
- f. Mengganti Meter Air, Accessories dan pipa Dinas jika mengalami kerusakan yang tidak disengaja.
- g. Melakukan perubahan apabila secara teknis administrasi mengharuskan perubahan terhadap :
 - 1. Jaringan pipa distribusi dan pipa persil
 - 2. Nomor pelanggan pengguna layanan
 - 3. Golongan pengguna layanan

- h. Menerima pengaduan selisih pencatatan akibat kesalahan pembaca yang mengakibatkan kerugian pada pengguna layanan / pelanggan menjadi tanggung jawab penyedia layanan (PERUMDAM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH).

(4) Kewajiban Penyedia Layanan :

- a. Memberikan pelayanan air
- b. Mengganti Meter Air, Accessories dan pipa Dinas jika mengalami kerusakan yang tidak disengaja.
- c. Menerima pengaduan selisih pencatatan akibat kesalahan pembaca yang mengakibatkan kerugian pada pengguna layanan / pelanggan menjadi tanggung jawab penyedia layanan (PERUMDAM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH).
- d. Memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi pelayanan air dan/atau kondisi pelayanan yang berpotensi akan menyebabkan perubahan terhadap kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan serta memberi penjelasan perbaikan dan pemeliharannya.
- e. Melayani dan menindaklanjuti keluhan dan pengaduan pengguna layanan pelayanan air baik secara lisan maupun tertulis.
- f. Menyediakan call center yang aktif selama 24 (dua puluh empat) jam.
- g. Mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara musyawarah dan Upaya terakhir secara hukum apabila terjadi perselisihan.

Pasal 6
LARANGAN

Pelanggan dilarang melakukan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Terlambat membayar rekening air sesuai dengan ketentuan yang berlaku..
- 2) Mengubah atau mengalihfungsikan sambungan air dengan cara dan bentuk apapun termasuk memindahtangankan atau melakukan penjualan kembali air kepada pihak ketiga tanpa seizin PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH.
- 3) Memindah atau menyambungkan sambungan air keluar dari sambungan rumah sebagaimana tercantum dalam perjanjian;
- 4) Memanfaatkan sambungan air secara ilegal, seolah-olah bertindak sebagai penyelenggara jasa;
- 5) Memanfaatkan sambungan air untuk kegiatan yang bertentangan dengan hukum atau yang melanggar hukum;

- 6) Menggunakan pompa hisap pada instalasi pelanggan yang mengakibatkan terganggunya distribusi air pada jaringan air tersebut;
- 7) Mengganggu fungsi meter air sehingga tidak berfungsi sebagaimana mestinya;
- 8) Mendirikan bangunan dan atau meletakkan benda di atas meter air sehingga menimbulkan meter air tidak dapat diganti dan dilakukan pemeliharaan oleh penyedia layanan;
- 9) Memindahkan lokasi meter air tanpa ijin dari PERUMDAM AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH;
- 10) Merusak jaringan pipa, melepas dan menghilangkan segel, membalik arah meter atau merusak meter air dan perlengkapannya;
- 11) Mengambil air langsung dari pipa distribusi atau pipa dinas tanpa melalui meter air dan memanfaatkan air dari kebocoran jaringan pipa PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH
- 12) Menyambung kembali saluran air secara ilegal, setelah dilakukan pemutusan sambungan oleh PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH;
- 13) Mengubah ukuran dan letak pipa penghubung yang dipasang tanpa izin dari PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH;
- 14) Melakukan kegiatan yang mengakibatkan kerusakan sarana prasarana PERUMDAM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH, mengganggu upaya pengolahan dan pendistribusian air atau mengakibatkan pencemaran air secara sengaja maupun sebagai akibat kelalaian.

PASAL 7 SANKSI

Apabila Pelanggan melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 4, Pasal 5 ayat 2 dan Pasal 6 maka Penyedia Layanan mengenakan sanksi berupa :

- a. Pengenaan sanksi denda terhadap tagihan rekening air, apabila pembayaran dilakukan setelah tanggal 20.
- b. Terhadap penyambungan gelap, di samping dikenakan sanksi denda sebesar yang telah ditetapkan, juga diharuskan membayar biaya penyambungan sesuai dengan Rincian Anggaran Biaya penyambungan baru serta harga taksiran pemakaian air selama satu tahun.

- c. Adapun yang termasuk dalam pencurian air adalah panyadapan maka selain dikenakan sanksi denda sebesar yang telah ditentukan harus pula membayar harga taksiran pemakaian air selama satu tahun.

(1) Pemutusan Sementara :

Sanksi pemutusan sementara atau penygcelan akan dilakukan apabila :

- a. pelanggan tidak menyelesaikan pembayaran rekening air bulan yang bersangkutan sampai dengan tanggal 20 pada bulan berikutnya (2 bulan rekening).
- b. Pemutusan sementara dilaksanakan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

(2) Pencabutan Mutlak.

Sanksi pencabutan mutlak sambungan air minum akan dilakukan apabila :

- a. Pelanggan tidak menyelesaikan pembayaran semua tunggakan selama 1 (satu) bulan saat setelah pemutusan sementara.
- b. Penyambungan kembali sambungan air yang telah dicabut mutlak diperlakukan sama dengan permohonan sambungan baru setelah melunasi seluruh rekening tertunggak.

(3) Segala kerusakan pipa air akibat kelalaian pekerja yang dilaksanakan oleh masyarakat dan Korpporasi dikenakan biaya sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH.

(4) Pemakaian tinggi akibat kebocoran setelah meter air adalah sepenuhnya menjadi tanggung jawab pelanggan.

Pasal 8

KEADAAN KAHAR

PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH dibebaskan dari tuntutan ganti rugi apabila terjadi peristiwa-peristiwa di luar kekuasaan atau kemampuan, termasuk tetapi tidak terbatas pada bencana alam atau peperangan dan peristiwa yang dianggap sebagai keadaan kahar dan disetujui oleh Pelanggan sebagai berikut :

- a. Terjadi gangguan terhadap kuantitas, kualitas serta kontinuitas air baik yang disebabkan oleh proses produksi maupun distribusi;
- b. Penurunan kondisi kualitas air baku sampai pada batas ambang yang tidak bisa diolah, sehingga penyaluran air ke pelanggan terganggu atau dihentikan;
- c. Timbul sengketa mengenai hak milik atau masalah perjanjian atau masalah peruntukan baik tanah maupun bangunannya yang berakibat dibongkarnya pipa-pipa saluran air.

Pasal 9
PENYELESAIAN PERSELISIHAN

- 1) Pelaksanaan Perjanjian ini dilakukan dengan itikad baik;
- 2) Apabila terjadi perselisihan dalam pelaksanaan kontrak ini, PIHAK PENYEDIA LAYANAN dan PELANGGAN sepakat untuk menyelesaikan secara musyawarah untuk mufakat.
- 3) Apabila dalam waktu 30 (tiga puluh) hari penyelesaian secara musyawarah tersebut tidak berhasil, maka penyelesaian selanjutnya dilakukan di Pengadilan Negeri Praya.

Pasal 10
BERAKHIRNYA MENJADI PELANGGAN PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH

- (1) pelanggan PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH berakhir apabila salah satu pihak lalai untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam ketentuan-ketentuan pelanggan dan penyedia layanan serta telah terjadi keadaan wanprestasi pelanggan PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH.
- (2) Berakhirnya pelanggan PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH Karena sebab-sebab sebagaimana ayat 1 maka Pelanggan sepakat dan mengikatkan diri untuk menyerahkan kembali seluruh fasilitas yang di terima pelanggan dari penyedia layanan (PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH).

Pasal 11
LAIN-LAIN

- (1) Segala biaya yang timbul dan berhubungan dengan perjanjian penyedia layanan dengan pelanggan ini sepenuhnya menjadi tanggungan dan di bayar pelanggan.
- (2) Setiap komplain atau pengaduan dan lain sebagainya berkaitan dengan pelayanan jasa penyedia layanan dapat disampaikan pada Call Center dan atau kantor PERUMDA AIR MINUM TIRTA ARDHIA RINJANI LOMBOK TENGAH.
- (3) Hal-hal lain yang belum di atur dalam perjanjian penyedia layanan dengan pelanggan akan di atur dan ditetapkan kemudian berdasarkan kesepakatan para pihak atau dapat dilakukan adendum.

Demikian Perjanjian ini dibuat dengan itikad baik untuk dipatuhi dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak sejak perjanjian ini ditandatangani oleh kedua belah pihak pada tanggal sebagaimana disebutkan pada bagian awal Perjanjian ini.

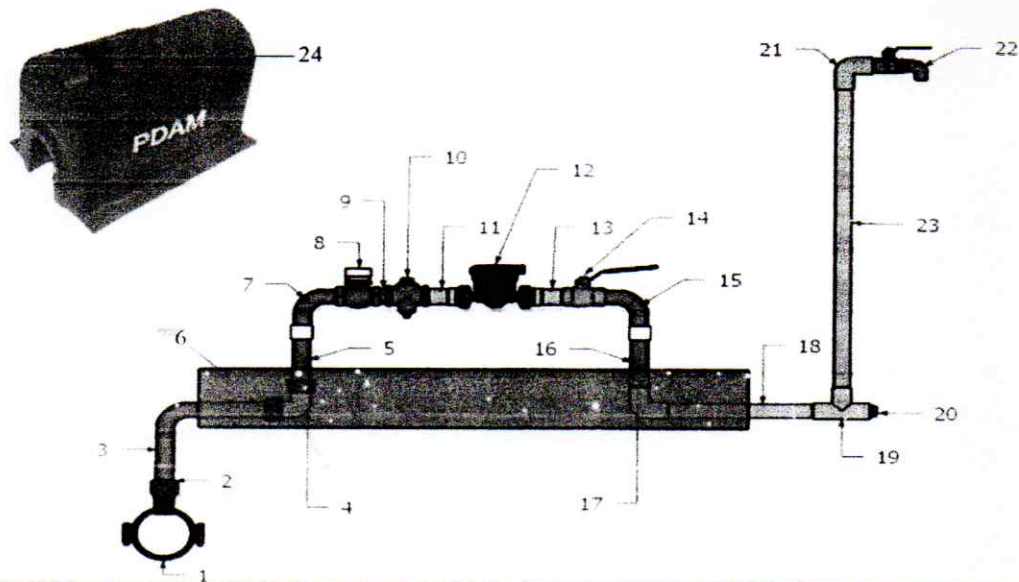
Pelanggan

Penyedia Layanan,
PERUMDAM Tirta Ardhia Rinjani
Kabupaten Lombok Tengah
Direktur Bidang Umum

.....

LALU MUH. LUTFI, SE

A. SKETSA SAMBUNGAN BARU PDAM



Keterangan

- | | | | |
|------------------------|-------------------|----------------|----------------|
| 1. Clamp Sadle | 7. Elbow MF | 13. Koplingan | 19. Tee GI |
| 2. Male Thread Adaptor | 8. Lockable Valve | 14. Stop Krant | 20. Dop Plug |
| 3. Pipa HDPE | 9. Double Neple | 15. Elbow MF | 21. Knee GI |
| 4. Female Elbow | 10. Check Valve | 16. Pipa GI | 22. Atap Krant |
| 5. Pipa GI | 11. Koplingan | 17. Knee GI | 23. Pipa GI |
| 6. Bantalan | 12. Water Meter | 18. Pipa GI | 24. Box Meter |

B. PEMOHON

Nama Lengkap :

Alamat :

Nama pelanggan terdekat :

C. ACCESSORES

- | | | |
|---------------------|--------------------|----------------|
| 1. Clean Sadle | 14. 15 Elbow MF | 20. Stop Krant |
| 2. Fimel Elbow | 15. Lockable Valve | 17. 21 Knee GI |
| 3. Pipa HDPE | 16. Double Neple | 19. Tee GI |
| 4. Knee GI | 17. Plugh Krant | 20. Dop Plugh |
| 5. 6,18, 23 Pipa GI | 18. 13. Koplingan | 22. Atap Krant |
| 6. Bantalan | 19. Water Meter | |

KETENGAN

———— Existing

----- Rencana

Mengetahui : Tgl. _____ Direktur Operasional	Dilaksanakan : Tgl. _____ Kepala Cabang _____	Kepala Bidang Perencanaan Teknik
<u>LALU SUKEMI ADIANTARA, SH</u>		<u>BAKHTIAR RIFA'I</u>