



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

SALINAN

**PERATURAN KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS
DAN PELABUHAN BEBAS BATAM**

NOMOR 2 TAHUN 2022

TENTANG

**PENYELENGGARAAN SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM
DI KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS
DAN PELABUHAN BEBAS BATAM,**

- Menimbang** : a. bahwa Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam sesuai dengan kewenangannya di Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam bertanggung jawab dalam menjamin ketersediaan air minum bagi pemenuhan hak masyarakat dan pelaku usaha untuk kelangsungan perekonomian secara terintegrasi dan berkesinambungan melalui pengelolaan dan penguasaan sumber daya air minum guna memenuhi kehidupan yang sehat, bersih dan produktif;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam tentang Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum di Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2000 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2000 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4053) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2007 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4757) sebagaimana telah diubah beberapa kali,



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-2-

- terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2007 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6384);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Keuangan pada Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5196);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6653);
 5. Keputusan Presiden Nomor 8 Tahun 2016 tentang Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
 6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 59/PMK.06/2020 tentang Tata Cara Pengelolaan Aset pada Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 550);
 7. Peraturan Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1106) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 944);
 8. Keputusan Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pemberhentian Kepala dan Anggota Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam dan Penetapan serta Pengangkatan Kepala, Wakil Kepala,



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-3-

dan Anggota Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;

9. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 19 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Kerja di Bawah Anggota di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 19 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Kerja di Bawah Anggota di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
10. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Usaha di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM DI KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

**Bagian Kesatu
Pengertian**

Pasal 1

Dalam Peraturan ini, yang dimaksud dengan:

1. Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam, yang selanjutnya disebut Kawasan Bebas Batam, adalah suatu kawasan yang berada di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang terpisah dari Daerah Pabean sehingga bebas dari pengenaan Bea Masuk, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Cukai.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-4-

2. Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam, yang selanjutnya disebut Badan Pengusahaan Batam, adalah lembaga pemerintah yang melaksanakan kewenangan penyelenggaraan, pengembangan dan pembangunan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam sesuai dengan fungsi-fungsi Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas.
3. Kepala adalah Kepala Badan Pengusahaan Batam.
4. Penyelenggara SPAM adalah Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam yang dalam pelaksanaannya dilaksanakan oleh Badan Usaha SPAM menggunakan logo dan nama "SPAM BATAM".
5. Air Baku adalah air yang berasal dari sumber air permukaan, air tanah, mata air, air hujan, air yang didaur ulang, air dari drainase dan air laut yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai Air Baku untuk air minum.
6. Air Minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang diproduksi Badan Usaha SPAM yang memenuhi syarat kesehatan sesuai peraturan perundang-undangan.
7. Sistem Penyediaan Air Minum yang selanjutnya disingkat SPAM adalah satu kesatuan sarana dan prasarana dalam kegiatan menyediakan Air Minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif.
8. Pengelolaan SPAM adalah kegiatan yang dilakukan terkait dengan kemanfaatan fungsi sarana dan prasarana SPAM terbangun yang meliputi operasi dan pemeliharaan, perbaikan, peningkatan sumber daya manusia, serta kelembagaan.
9. Pelanggan adalah perorangan, badan hukum, kelompok masyarakat atau instansi yang terdaftar sebagai penerima pelayanan air minum dari Badan Usaha SPAM termasuk Pengelola Hidran Umum dan Pengelola Master Meter.
10. Pelanggan Sambungan Langsung Khusus adalah Pelanggan Air Minum dengan diameter meter air $\frac{1}{2}$ inch yang tidak memiliki legalitas kepemilikan lahan.
11. Masyarakat adalah sekelompok warga dalam 1 (satu) lokasi pemukiman yang diorganisasikan oleh perangkat warga (Rukun Tetangga dan Rukun Warga) yang disetujui oleh Lurah.
12. Jaringan dan Infrastruktur Pendukung Sistem Penyediaan Air Minum selanjutnya disebut Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM adalah suatu rangkaian pipa distribusi, meter air dan perlengkapan lainnya termasuk aksesoris dan *fitting*, serta infrastruktur pendukung lainnya (tangki dan pompa *booster*) yang diperlukan untuk mengoptimalkan suplai Air Minum.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-5-

13. Pipa Dinas adalah pipa yang menghubungkan jaringan pipa sampai dengan meter air Pelanggan.
14. Pengembang adalah perusahaan yang melakukan kegiatan pengadaan dan pengolahan tanah serta pengadaan bangunan dan/atau sarana dan prasarana dengan maksud dijual atau disewakan.
15. Uang Jaminan Pelanggan adalah uang yang dibayarkan oleh Pelanggan kepada Penyelenggara SPAM sebagai jaminan yang dapat diperhitungkan apabila Pelanggan memutuskan untuk tidak lagi menjadi Pelanggan air minum Badan Usaha SPAM atau terpaksa diputus oleh Penyelenggara SPAM dikarenakan Pelanggan tidak memenuhi kewajibannya sebagai Pelanggan air minum Badan Usaha SPAM.
16. Biaya Pemeliharaan Sambungan Langsung Khusus adalah uang yang dititipkan oleh Pelanggan air minum Sambungan Langsung Khusus setiap bulan kepada Penyelenggara SPAM untuk pemeliharaan jaringan dan infrastruktur pendukung SPAM milik Pelanggan pada lokasi yang status legalitas lahannya bukan milik Pelanggan.
17. Deposit adalah uang yang dibayarkan oleh Pengelola Hidran Umum, Pengelola Master Meter, atau penyedia air minum ke pulau-pulau kepada Penyelenggara SPAM untuk jaminan keberlangsungan penyediaan air.
18. Hidran Kebakaran adalah sarana pelayanan air untuk kebutuhan pemadam kebakaran dan/atau kebutuhan penyelenggaraan ketertiban dan keamanan masyarakat oleh aparat penegak hukum yang ditempatkan pada bagian jalan atau lokasi tertentu sesuai peraturan perundang-undangan.
19. Hidran Umum adalah sarana pelayanan air minum dengan menggunakan tangki penampungan air (tandon) untuk warga yang memberikan dukungan atas pemasangan Hidran Umum di daerah pemukiman tertentu yang penduduknya cukup padat dan tingkat kemampuannya rendah, dimana warga membeli air secara tidak komersil menggunakan jeriken ke tempat tangki penampungan air minum.
20. Meter Induk adalah meteran air yang merupakan alat ukur penggunaan air minum pada satu kawasan tertentu yang dikelola secara profesional dan ditempatkan pada lokasi tertentu seperti kawasan industri, kawasan perniagaan, apartemen dan lainnya yang ditetapkan penyelenggara SPAM.
21. Master Meter adalah penyediaan sarana pelayanan air minum dengan sistem meter induk yang didistribusikan secara tidak komersil oleh pengelola Master Meter melalui pipa ataupun jeriken kepada warga yang memberikan dukungan atas pemasangan Master Meter dengan memenuhi persyaratan tertentu.
22. Pengelola Meter Induk adalah badan hukum yang secara resmi mengelola suatu kawasan tertentu seperti kawasan industri, kawasan perniagaan, apartemen dan lainnya.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-6-

23. Pengelola Hidran Umum adalah perorangan, badan hukum, dan/atau Mitra Penyelenggara SPAM yang bertanggung jawab atas kelancaran pelayanan air minum melalui Hidran Umum.
24. Pengelola Master Meter adalah perorangan, badan hukum, dan/atau Mitra Penyelenggara SPAM yang bertanggung jawab atas kelancaran pelayanan air minum melalui Master Meter.
25. Sambungan Baru adalah pemasangan instalasi pipa dinas dan paket meter untuk melayani penyediaan Air Minum ke Pelanggan.
26. Sambungan Langsung Khusus adalah pelayanan penyambungan dan pemakaian Air Minum kepada warga pemukiman yang tidak memiliki legalitas kepemilikan lahan.
27. Instalatir adalah perusahaan yang berbadan hukum yang mempunyai spesifikasi pekerjaan di bidang pemasangan Jaringan SPAM sesuai dengan peraturan perundang-undangan termasuk pemasangan sambungan Pelanggan yang dibuktikan dengan sertifikat yang diterbitkan oleh lembaga yang berwenang.
28. Tim Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian adalah tim yang dibentuk oleh Kepala yang terdiri dari unit kerja terkait, unit kerja pengawas di lingkungan Badan Pengusahaan Batam dan konsultan profesional di bidang penyediaan air minum.
29. Mitra Penyelenggara SPAM, yang selanjutnya disebut Mitra adalah suatu badan hukum yang bekerja sama dengan Penyelenggara SPAM untuk melaksanakan penyelenggaraan SPAM sesuai peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh Kepala.
30. Pelayanan Mobil Tangki Air Minum adalah pelayanan melalui sarana mobil tangki air minum kepada masyarakat yang belum atau tidak terjangkau oleh sambungan perpipaan atau Pelanggan yang tidak mendapat air dalam waktu 2 x 24 jam akibat gangguan pipa pada instalasi Pengolahan Air (IPA) dan/atau pada jaringan perpipaan.
31. Pipa Distribusi adalah pipa milik Penyelenggara SPAM yang mengalirkan air minum dari penampungan sampai dengan pipa dinas.
32. Persil adalah suatu bidang tanah dengan atau tanpa bangunan yang akan atau telah menggunakan fasilitas dari Penyelenggara SPAM.
33. Meter Air adalah alat untuk mengukur volume pemakaian air.
34. Segel meter air adalah alat pengaman yang dipasang pada meter air untuk mencegah perusakan meter air.
35. Sambungan Langsung adalah jenis sambungan Pelanggan yang mensuplai air minum langsung ke Pelanggan, berupa sambungan pipa distribusi melalui Meter Air dan instalasi pipa Persil.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-7-

36. Persetujuan adalah legalitas yang diberikan oleh Penyelenggara SPAM kepada Mitra dalam rangka pemberian pelayanan SPAM.
37. Perjanjian Pelanggan adalah suatu dokumen penjanjian yang ditandatangani oleh calon pemakai air dengan Penyelenggara SPAM atau dengan Mitra dalam hal penyelenggaraan SPAM dikerjasamakan.

**Bagian Kedua
Maksud dan Tujuan**

Pasal 2

- (1) Peraturan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Penyelenggara SPAM dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi pengelolaan dan perusahaan sumber daya air minum hulu dan hilir dengan pengembangan dan pengelolaan sarana dan prasarana SPAM secara tertib dan sesuai dengan proses dasar manajemen untuk penyediaan Air Minum kepada Masyarakat meliputi daerah tangkapan air, waduk, air baku, produksi.
- (2) SPAM diselenggarakan dengan tujuan untuk:
 - a. tersedianya pelayanan air minum untuk hak masyarakat atas Air Minum;
 - b. terwujudnya pengembangan dan pengelolaan Air Minum yang berkualitas dengan harga yang terjangkau;
 - c. tercapainya kepentingan yang seimbang antara Pelanggan dan Penyelenggara SPAM; dan
 - d. tercapainya penyelenggaraan SPAM yang efektif dan efisien untuk memperluas cakupan pelayanan Air Minum.

**Bagian Ketiga
Ruang Lingkup**

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan ini meliputi:

- a. Penyelenggaraan SPAM;
- b. Wewenang;
- c. Pelayanan SPAM;
- d. Pipa Dinas;
- e. Mekanisme Pelayanan Penyediaan Air Minum;
- f. Klasifikasi Pelanggan;
- g. Tarif dan Beban Pemakaian;
- h. Hak dan Kewajiban;



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-8-

- i. Larangan;
- j. Penghentian Air Minum;
- k. Pengaduan dan Gangguan Pelayanan;
- l. Kerja sama Penyelenggaraan;
- m. Pemantauan, pengawasan dan pengendalian; dan
- n. Sanksi.

**BAB II
PENYELENGGARAAN SPAM**

**Bagian Kesatu
Umum**

Pasal 4

- (1) Penyelenggaraan SPAM dilakukan berdasarkan proses manajemen yang saling terkait dan tidak dapat dipisahkan untuk menjamin hak atas Air Minum guna terpenuhinya kebutuhan Air Minum sehari-hari sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggaraan SPAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengembangan SPAM; dan
 - b. pengelolaan SPAM.
- (3) Pengembangan SPAM dan pengelolaan SPAM termasuk Pemeliharaan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM sampai dengan Meter Air Pelanggan menjadi tanggung jawab Penyelenggara SPAM.
- (4) Dalam hal penyelenggaraan SPAM dikerjasamakan dengan Mitra maka pemeliharaan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM menjadi tanggung jawab Mitra selama jangka waktu perjanjian kerja sama.

**Bagian Kedua
Pengembangan SPAM**

**Paragraf 1
Umum**

Pasal 5

Pengembangan SPAM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a merupakan kegiatan yang dilakukan terkait dengan ketersediaan sarana dan prasarana SPAM untuk memenuhi standar pelayanan minimum yang menjamin kuantitas, kualitas, dan kontinuitas Air Minum melalui pembangunan baru, peningkatan, dan perluasan.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-9-

Paragraf 2
Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM

Pasal 6

- (1) Pemasangan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM dilakukan oleh Penyelenggara SPAM sesuai dengan perencanaan, prioritas, program, kegiatan dan anggaran.
- (2) Dalam hal belum tersedia program, kegiatan dan anggaran untuk pemasangan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pemohon dapat mengajukan permohonan kepada Penyelenggara SPAM atau melalui Mitra bila penyelenggaraan SPAM dikerjasamakan, dan pemohon bersedia memberikan biaya secara mandiri dan/atau swadaya untuk pemasangan jaringan SPAM.
- (3) Pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
 - a. Pengembang;
 - b. Masyarakat;
 - c. Perorangan; atau
 - d. Badan hukum.
- (4) Pengajuan permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dikuasakan kepada salah satu pimpinan yang namanya tercantum dalam akta perusahaan dan/atau yayasan yang masih berlaku.
- (5) Pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib memenuhi persyaratan administratif dan sesuai dengan hasil kajian teknis yang dilakukan oleh Penyelenggara SPAM.
- (6) Persyaratan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (5) meliputi:
 - a. mengisi formulir permohonan pemasangan jaringan dan infrastruktur pendukung SPAM dengan biaya swadaya dan/atau mandiri;
 - b. melampirkan fotokopi KTP direktur atau ketua/kuasa ketua/kuasa direktur bagi pengembang/badan hukum;
 - c. melampirkan fotokopi KTP ketua RT dan RW yang diketahui oleh Lurah bagi Masyarakat;
 - d. melampirkan fotokopi KTP Perorangan bagi pemohon Perorangan;
 - e. melampirkan fotokopi Akta perusahaan dengan pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dan kelengkapannya seperti izin usaha, domisili, dan lainnya atau badan hukum yang masih berlaku bagi pemohon badan hukum;
 - f. melampirkan surat kuasa pengurusan yang dibuat oleh pemberi kuasa yang sah dan berwenang di atas meterai dengan ketentuan Kuasa Direktur dan/atau Kuasa Ketua harus yang terdaftar namanya dalam



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-10-

- akta perusahaan dan atau Yayasan dan/atau badan hukum yang masih berlaku masa waktunya;
- g. melampirkan salinan gambar Penetapan Lokasi dan/atau sertifikat yang masa waktunya masih berlaku dari instansi yang berwenang;
 - h. melampirkan gambar *Site Plan* dan *Grading Plan* Lokasi yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang;
 - i. melampirkan denah Lokasi bagi pemohon Perorangan yang lokasinya bukan dalam suatu kawasan;
 - j. melampirkan fotokopi Fatwa Planologi dalam format CAD berikut lampiran gambar lengkap dari instansi yang berwenang bagi pengembang;
 - k. mengisi formulir kesediaan membiayai gambar perencanaan dan pemasangan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM di atas meterai;
 - l. menandatangani surat pernyataan bermeterai yang menyatakan kesediaan membiayai pemasangan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM; dan/atau
 - m. menandatangani surat pernyataan bermeterai yang menyatakan bahwa Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM yang telah terpasang menjadi aset Badan Pengusahaan Batam.
- (7) Kajian teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (5) sebagai berikut:
- a. lokasi tersedia jaringan perpipaan Air Minum SPAM Batam yang dimensinya sesuai ketentuan;
 - b. suplai Air Minum memenuhi standar ketentuan yang berlaku;
 - c. kualitas Air Minum memenuhi standar ketentuan yang berlaku;
 - d. tersedia lokasi penempatan meter air di dalam Penetapan Lokasi (PL) dan/atau lokasi yang diberikan izin oleh pihak yang berwenang; dan
 - e. penempatan Meter Air Pelanggan sambungan khusus, Hidran Umum dan Master Meter ditetapkan oleh Badan Pengusahaan Batam.
- (8) Permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diteruskan oleh Mitra kepada Penyelenggara SPAM secara tertulis dan/atau melalui Sistem Teknologi Informasi yang terintegrasi dengan sistem Penyelenggaraan SPAM dengan melampirkan hasil verifikasi persyaratan administratif pemohon, hasil analisis oleh Mitra terkait teknis, urgensi, prioritas dan biaya serta analisis lainnya yang dibutuhkan.
- (9) Penyelenggara SPAM melalui Badan Usaha SPAM melakukan verifikasi berkas yang disampaikan Mitra, apabila diperlukan Badan Usaha SPAM dapat melakukan rapat pembahasan dengan melibatkan unit kerja terkait, Tim Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian serta Mitra.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-11-

- (10) Hasil pembahasan sebagaimana dimaksud pada ayat (9) dituangkan dalam bentuk berita acara sebagai dasar pemberian persetujuan dan/atau penolakan kepada Mitra.
- (11) Semua berkas permohonan terkait SPAM yang diajukan oleh pemohon wajib disampaikan oleh Mitra kepada Penyelenggara SPAM dengan teknis penyampaian berkas diatur dalam standar operasional prosedur.
- (12) Persetujuan diberikan oleh Penyelenggara SPAM sesuai dengan hasil pembahasan sebagaimana dimaksud pada ayat (10) atas permohonan yang diajukan oleh Mitra untuk memenuhi pelaksanaan penyelenggaraan SPAM.
- (13) Penyelenggara SPAM dapat menolak permohonan yang diteruskan oleh Mitra apabila tidak memenuhi persyaratan atau hasil kajian teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (5).

Pasal 7

- (1) Penyelenggara SPAM bertanggung jawab menyiapkan detail gambar teknik Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM, *Bill of Quantity (BoQ)* dan perhitungan biaya serta mengawasi pelaksanaan pekerjaan pemasangan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM.
- (2) Komponen biaya pemasangan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. biaya desain perencanaan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM; dan
 - b. biaya Pemasangan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM.
- (3) Besarnya biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf b sesuai dengan *Bill of Quantity (BoQ)*, detail gambar Teknik Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM serta analisis harga satuan berdasarkan aturan yang berlaku dan ditetapkan oleh Penyelenggara SPAM.
- (4) Biaya pemasangan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibayarkan oleh Pemohon ke rekening Penyelenggara SPAM yang ditetapkan sesuai dengan faktur tagihan setelah persyaratan administratif dan teknis terpenuhi.
- (5) Pembayaran biaya pemasangan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM secara swadaya dan/atau mandiri dapat dilakukan secara cicilan yang dituangkan di dalam perjanjian.
- (6) Apabila pemohon telah melunasi cicilan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dan telah membayar biaya penyambungan, Penyelenggara SPAM melakukan penyambungan air minum.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-12-

- (7) Hak dan kewajiban serta hal lainnya terkait dengan pemasangan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM dituangkan di dalam perjanjian.
- (8) Biaya satuan pemasangan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM akan dievaluasi setiap saat sesuai dengan perkembangan pasar.
- (9) Dalam hal penyelenggaraan SPAM dikerjasamakan maka penyiapan detail gambar teknik Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM, *Bill of Quantity (BoQ)* dan perhitungan biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disiapkan oleh Mitra dan disahkan oleh Penyelenggara SPAM.
- (10) Dalam hal penyelenggaraan SPAM dikerjasamakan, Mitra melaksanakan pekerjaan pemasangan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM dengan biaya talangan dari Mitra sebelum pembayaran dari pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan ayat (5) diterima atau dilunasi.

Pasal 8

- (1) Pemasangan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM dan pemasangan sambungan Pelanggan dilaksanakan oleh Penyelenggara SPAM dan dapat menentukan Instalatir sesuai bidang dengan ketentuan yang berlaku.
- (2) Kewenangan Penyelenggara SPAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. menerbitkan izin pekerjaan pemasangan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM;
 - b. pengesahan spesifikasi gambar perencanaan teknis; dan
 - c. pengawasan dan pemeriksaan pekerjaan pemasangan jaringan dan infrastruktur jaringan sampai dengan uji kebocoran.
- (3) Instalatir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang:
 - a. melakukan pekerjaan tanpa izin dari Penyelenggara SPAM;
 - b. mengubah Gambar Perencanaan Teknis tanpa seizin Penyelenggara SPAM;
 - c. mengubah spesifikasi teknis yang telah ditetapkan oleh Penyelenggara SPAM; dan
 - d. melakukan pekerjaan di luar ketentuan yang ditetapkan Penyelenggara SPAM.
- (4) Dalam hal penyelenggaraan SPAM dikerjasamakan, kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) serta pemberian peringatan serta sanksi kepada Instalatir yang melakukan pelanggaran dimaksud pada ayat (3) dilimpahkan kepada Mitra.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-13-

Paragraf 3
Penyerahan Aset

Pasal 9

- (1) Pemasangan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM yang dibiayai secara mandiri dan/atau Swadaya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2), wajib diserahkan kepada Penyelenggara SPAM sebelum dilakukan penyambungan ke jaringan pipa distribusi milik Penyelenggara SPAM.
- (2) Penyerahan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM yang dibiayai secara Swadaya dan/atau mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dituangkan dalam Berita Acara.
- (3) Penyerahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus terlebih dahulu memenuhi ketentuan dan syarat yang akan ditetapkan oleh Penyelenggara SPAM.
- (4) Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM yang telah diserahkan kepada Penyelenggara SPAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pencatatan sebagai aset oleh unit akuntansi penatausahaan sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga
Pengelolaan SPAM

Pasal 10

- (1) Pengelolaan SPAM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf b merupakan kegiatan yang dilakukan terkait dengan fungsi sarana dan prasarana SPAM dalam rangka pelaksanaan operasi dan pemeliharaan, perbaikan, peningkatan sumber daya manusia, serta kelembagaan.
- (2) Pengelolaan SPAM dilakukan oleh Badan Usaha SPAM untuk memenuhi:
 - a. kuantitas yang mencukupi kebutuhan pokok Air Minum sehari-hari;
 - b. kualitas yang sesuai dengan baku mutu Air Minum;
 - c. kontinuitas Air Minum yang dihasilkan; dan
 - d. pengaliran Air Minum dalam waktu 24 (dua puluh empat) jam per hari.
- (3) Pengelolaan SPAM terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu:
 - a. SPAM jaringan perpipaan; dan
 - b. SPAM bukan jaringan perpipaan.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-14-

**Paragraf 1
SPAM Jaringan Perpipaan**

Pasal 11

- (1) SPAM jaringan perpipaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) huruf a harus memenuhi ketentuan teknis dan standar yang berlaku sesuai peraturan perundang-undangan untuk menjamin produksi Air Minum yang disalurkan kepada Pelanggan.
- (2) SPAM jaringan perpipaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Air Baku;
 - b. Produksi;
 - c. Distribusi; dan
 - d. Pelayanan.

**Paragraf 2
SPAM Bukan Jaringan Perpipaan**

Pasal 12

SPAM bukan jaringan perpipaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) huruf b merupakan satu kesatuan sistem fisik (teknik) dan non fisik dari prasarana dan sarana Air Minum baik bersifat Perorangan, komunal, maupun komunal khusus yang unit distribusinya dengan atau tanpa perpipaan terbatas dan sederhana, dan tidak termasuk dalam SPAM.

**BAB III
WEWENANG PENYELENGGARA SPAM**

Pasal 13

- (1) Penyelenggara SPAM mempunyai kewenangan dalam Penyelenggaraan SPAM antara lain meliputi:
 - a. pelayanan SPAM; dan
 - b. pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pengendalian kinerja Mitra.
- (2) Penyelenggara SPAM dapat mendelegasikan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Direktur Badan Usaha SPAM.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-15-

**BAB IV
PELAYANAN SPAM**

**Bagian Kesatu
Jenis Pelayanan SPAM**

Pasal 14

- (1) Jenis pelayanan SPAM meliputi:
 - a. pelayanan Umum; dan
 - b. pelayanan Khusus.
- (2) Standar kebutuhan pokok Air Minum dalam pelayanan SPAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kebutuhan air sebanyak 10 (sepuluh) meter kubik (m³) per kepala keluarga per bulan atau 60 (enam puluh) liter per orang per hari atau sebesar satuan volume lainnya.

**Bagian Kedua
Pelayanan Umum**

Pasal 15

Pelayanan secara umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) huruf a, terdiri dari:

- a. Sambungan langsung umum;
- b. Meter Induk;
- c. Hidran Kebakaran; dan
- d. Hidran Kebakaran dalam kawasan.

**Paragraf 1
Sambungan Langsung Umum**

Pasal 16

Pelayanan sambungan langsung umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a terdiri dari:

- a. pelayanan reguler yaitu pelayanan Air Minum dengan Meter Air berukuran diameter $\frac{1}{2}$ (satu per dua) inchi dan $\frac{3}{4}$ (tiga per empat) inchi;
- b. pelayanan non reguler/unit meter besar yaitu pelayanan Air Minum dengan Meter Air berukuran diameter lebih besar atau sama dengan 1 (satu) inchi.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-16-

Pasal 17

- (1) Setiap calon Pelanggan wajib melengkapi persyaratan administrasi dan terpenuhi kajian teknis.
- (2) Persyaratan administrasi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) bagi perorangan paling sedikit terdiri dari:
 - a. formulir permohonan yang telah diisi;
 - b. fotokopi Kartu Tanda Penduduk;
 - c. fotokopi Kartu Keluarga;
 - d. bukti legalitas kepemilikan lahan;
 - e. perjanjian Pelanggan yang telah ditandatangani;
 - f. bukti lunas pembayaran pemasangan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM untuk pemohon dengan biaya Swadaya; dan
 - g. pernyataan kesediaan membayar biaya sambungan baru.
- (3) Persyaratan administrasi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) bagi Pengembang paling sedikit terdiri dari:
 - a. formulir permohonan yang telah diisi;
 - b. fotokopi Kartu Tanda Penduduk pemilik perusahaan;
 - c. surat pengantar;
 - d. fotokopi bukti kepemilikan bangunan (Izin Mendirikan Bangunan/Sertipikat/Penetapan Lokasi);
 - e. foto bangunan;
 - f. denah lokasi (*site plan*) dalam bentuk *softcopy* dan *hardcopy*;
 - g. perjanjian Pelanggan yang telah ditandatangani; dan
 - h. fotokopi Akta pendirian perusahaan dan pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia khusus bagi badan hukum.
- (4) Kajian teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas:
 - a. Lokasi terjangkau jaringan perpipaan yang memenuhi persyaratan dimensinya;
 - b. Suplai air cukup;
 - c. Kualitas air sesuai peraturan perundang-undangan; dan
 - d. Tersedia lokasi penempatan meter air pada lokasi yang sah dan legal.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-17-

- (5) Bagi calon Pelanggan komersial (pelayanan non-regular) dan calon Pelanggan rumah ibadah/yayasan sosial wajib melengkapi persyaratan administrasi tambahan yang meliputi:
- a. Surat keterangan usaha;
 - b. Surat keterangan dari instansi terkait; dan
 - c. Analisis kebutuhan air bagi Pelanggan komersial.

Pasal 18

- (1) Pelaksanaan pelayanan sambungan langsung umum dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:
- a. Calon Pelanggan mengisi formulir permohonan sambungan baru dengan disertai kelengkapan dokumen persyaratan administrasi kepada Penyelenggara SPAM;
 - b. Penyelenggara SPAM melakukan verifikasi kelengkapan administrasi maupun teknis;
 - c. Penyelenggara SPAM melakukan survei ke lapangan;
 - d. Penyelenggara SPAM menerbitkan berita acara hasil survei dan perkiraan biaya;
 - e. Calon Pelanggan membayar biaya sambungan baru kepada Penyelenggara SPAM, apabila persyaratan administrasi dan kajian teknis terpenuhi; dan
 - f. Penyelenggara SPAM melakukan sambungan baru.
- (2) Tata cara dan standar operasional prosedur pelayanan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditentukan lebih lanjut oleh Penyelenggara SPAM.
- (3) Dalam hal penyelenggaraan SPAM dikerjasamakan, pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Mitra dan pelaksanaannya dipantau dan dievaluasi oleh Penyelenggara SPAM.
- (4) Dalam hal penyelenggaraan SPAM dikerjasamakan, Perjanjian Pelanggan ditandatangani oleh calon Pelanggan dan Mitra.

**Paragraf 2
Meter Induk**

Pasal 19

- (1) Meter Induk dapat dipasang pada kawasan-kawasan tertentu seperti kawasan industri, komersial, apartemen dan lainnya.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-18-

- (2) Pemasangan Meter Induk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi kajian teknis, sebagai berikut:
 - a. Lokasi yang akan dipasang Meter Induk tersedia jaringan pipa induk;
 - b. Tersedia tekanan yang cukup pada jaringan perpipaan Air Minum di Lokasi tersebut;
 - c. Suplai Air Minum di lokasi yang akan dipasang meter induk masih memenuhi standar ketentuan yang berlaku; dan
 - d. Meter Induk akan ditempatkan pada lokasi yang sesuai ketentuan dan memiliki izin lokasi penempatan meter dari pihak yang berwenang.
- (3) Penyelenggara SPAM akan membaca pemakaian air minum melalui Meter Induk satu kali dalam sebulan, sebagai dasar perhitungan dan penagihan pemakaian air oleh Penyelenggara.
- (4) Penyelenggara SPAM tidak bertanggung jawab atas gangguan dan/atau kerusakan teknis yang terjadi di dalam Lokasi setelah pemasangan meter induk.
- (5) Tarif Pemakaian air menggunakan Meter Induk di dalam kawasan sesuai dengan kesepakatan yang dituangkan dalam perjanjian antara Penyelenggara SPAM dengan Pengelola Meter Induk.
- (6) Dalam hal penyelenggaraan SPAM dikerjasamakan, maka kewajiban penyelenggara SPAM dimaksud menjadi kewajiban mitra yang pelaksanaannya dipantau dan evaluasi oleh Penyelenggara SPAM.

Paragraf 3
Hidran Kebakaran

Pasal 20

- (1) Hidran Kebakaran dipasang dan disediakan oleh instansi pemerintah yang berwenang dalam pemadaman kebakaran.
- (2) Hidran Kebakaran ditempatkan di bahu jalan umum dan disegel oleh Penyelenggara SPAM, setiap saat dapat digunakan untuk mengisi tangki mobil Pemadam Kebakaran dan atau tangki mobil *water canon* untuk kepentingan keamanan, ketertiban masyarakat oleh instansi Kepolisian tanpa dikenakan tarif.
- (3) Instansi pemerintah Pengelola Hidran Kebakaran wajib bertanggung jawab terhadap pemakaian air, kebocoran, keamanan dan penyalahgunaan pemakaian air.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-19-

- (4) Penyelenggara SPAM hanya bertanggung jawab dalam penyediaan air untuk pengisian tangki sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dan dalam hal pengadaan infrastruktur jaringan, paket meter, dan termasuk pipa yang dibutuhkan menjadi tanggung jawab.
- (5) Penyelenggara SPAM wajib membuat perjanjian dengan pengelola Hidran Kebakaran yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing.
- (6) Dalam kondisi tertentu, segel Hidran Kebakaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dibuka oleh petugas dan hal ini wajib dilaporkan kepada Penyelenggara SPAM paling lambat 24 (dua puluh empat) jam guna dilakukan pencatatan dan penyegelan ulang.
- (7) Jaringan pipa Hidran Kebakaran yang dipasang dan disediakan oleh instansi pemerintah di bahu jalan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memiliki ukuran diameter meter air minimum 2 (dua) *inch*.
- (8) Jaringan pipa Hidran Kebakaran harus terpisah dari jaringan pipa Air Minum.

Paragraf 4
Hidran Kebakaran Dalam Kawasan

Pasal 21

- (1) Pelayanan Air Minum dapat digunakan untuk kepentingan keselamatan bangunan/gedung dan orang serta berada dalam suatu kawasan tertentu yang dikelola secara profesional dengan diberikan layanan penyambungan berupa Hidran Kebakaran dalam Kawasan.
- (2) Permohonan penyambungan Hidran Kebakaran dalam Kawasan diajukan oleh pengelola kawasan kepada Penyelenggara SPAM dengan melengkapi persyaratan administrasi dan kajian teknis.
- (3) Persyaratan administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit terdiri dari:
 - a. surat permohonan;
 - b. fotokopi Kartu Tanda Penduduk Direktur Perusahaan pengelola kawasan;
 - c. fotokopi akta pendirian dan Keputusan pengesahan perusahaan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia serta dokumen perusahaan yang legal dan sah;
 - d. perjanjian Pelanggan yang telah ditandatangani;
 - e. surat rekomendasi teknis dari konsultan dan instansi terkait; dan
 - f. menandatangani formulir kesediaan membayar biaya pemakaian air sesuai dengan biaya pemakaian air dalam kawasan tersebut di atas meterai.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-20-

- (4) Kajian teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
 - a. Lokasi terjangkau jaringan perpipaan yang dimensi pipanya sesuai kebutuhan;
 - b. Suplai air cukup; dan
 - c. Tersedia lokasi yang sah dan legal untuk penempatan meter air dan perangkat tangki air (surat perjanjian sewa lokasi atau surat izin penempatan dari yang berwenang atas lokasi tersebut).
- (5) Hidran Kebakaran dalam Kawasan ditempatkan/dipasang di dalam kawasan atau di dalam bangunan/gedung sesuai dengan peraturan yang berlaku menjadi tanggung jawab pengelola kawasan atau penyelenggara bangunan/gedung.
- (6) Hidran Kebakaran yang dipasang di dalam kawasan atau di dalam bangunan/gedung sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikenakan tarif air sesuai yang berlaku di dalam kawasan tersebut.

Bagian Ketiga
Pelayanan Khusus

Pasal 22

- (1) Pelayanan secara Khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) huruf b adalah sebagai berikut:
 - a. Hidran Umum;
 - b. Master Meter; dan
 - c. Sambungan Langsung Khusus.
- (2) Hidran Umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan Master Meter sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dikelola oleh perseorangan, koperasi, Badan Hukum, penyedia air minum ke pulau-pulau dan/atau Mitra.
- (3) Pemasangan Hidran Umum dan Master Meter dapat dilayani apabila Pemohon memenuhi persyaratan administratif dan Kajian teknis dari Penyelenggara SPAM.
- (4) Persyaratan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
 - a. surat permohonan;
 - b. fotokopi Kartu Tanda Penduduk Pemohon (bagi perseorangan, koperasi dan badan hukum);
 - c. jumlah masyarakat yang dilayani paling banyak 150 (seratus lima puluh) kepala keluarga dibuktikan dengan daftar warga yang memohon dan ditandatangani oleh RT/RW dan Lurah;



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-21-

- d. surat izin/persetujuan dari pemilik lokasi atau pengelola lokasi untuk penempatan Meter Air Hidran Umum dan Master Meter;
 - e. fotokopi Akta Perusahaan dan kelengkapan dokumen terkait lainnya (bagi koperasi dan badan hukum);
 - f. penandatanganan perjanjian dengan Penyelenggara SPAM (bagi perseorangan, koperasi dan badan hukum).
- (5) Kajian teknis dari Penyelenggara SPAM sebagaimana dimaksud pada ayat (3), meliputi:
- a. Lokasi terjangkau jaringan perpipaan milik Badan Pengusahaan Batam;
 - b. Suplai air cukup; dan
 - c. Tersedia lokasi meter air.
- (6) Kewajiban Pengelola Hidran Umum dan Pengelola Master Meter adalah sebagai berikut:
- a. membayar Deposit sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Badan Pengusahaan Batam;
 - b. membayar tagihan Air Minum setiap bulan sesuai dengan jadwal jatuh tempo yang telah ditetapkan oleh Penyelenggara SPAM;
 - c. melakukan pemeliharaan perangkat Hidran Umum dan Master Meter;
 - d. memelihara kualitas Air Minum dan menjaga lokasi Hidran Umum dan Master Meter agar higienis;
 - e. tidak mengalihkan izin pengelolaan Hidran Umum dan Master Meter kepada pihak lain;
 - f. menjamin kelancaran pembayaran rekening Air Minum dan memberikan uang deposit sebagai jaminan ke Penyelenggara SPAM;
 - g. memasang papan nama Hidran Umum dan Master Meter; dan
 - h. menjual air kepada Pelanggannya sesuai dengan harga eceran tertinggi yang ditetapkan oleh Penyelenggara SPAM.
- (7) Penyelenggara SPAM berwenang menetapkan harga eceran tertinggi Air Minum yang dikenakan Pengelola Hidran Umum dan Pengelola Master Meter kepada Pelanggannya.
- (8) Penyelenggara SPAM berwenang melakukan pembinaan, pengawasan dan pemberian sanksi kepada Pengelola Hidran Umum dan Pengelola Master Meter apabila Pengelola Hidran Umum dan Pengelola Master Meter melakukan pelanggaran sesuai dengan perjanjian.
- (9) Apabila Penyelenggaraan SPAM dikerjasamakan maka pengawasan dan pemberian sanksi dilakukan oleh Mitra.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-22-

- (10) Pengelolaan Hidran Umum dan Master Meter dapat dihentikan oleh Penyelenggara SPAM apabila:
- Pengelola Hidran Umum dan Pengelola Master Meter melanggar ketentuan yang diperjanjikan antara Pengelola Hidran Umum dengan Pelanggannya;
 - permintaan dari seluruh Pelanggan Hidran Umum dan/atau Master Meter tersebut untuk dilayani secara Sambungan Langsung Khusus; dan/atau
 - Pengelola Hidran Umum dan Pengelola Master Meter terbukti melanggar kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (6).
- (11) Dalam hal pengelolaan Hidran Umum dan Master Meter, Penyelenggara SPAM dapat menyediakan air sampai dengan Meter Induk.

Pasal 23

- (1) Sambungan Langsung Khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) huruf c diselenggarakan dengan tujuan untuk:
- tersedianya pelayanan air minum untuk pemenuhan hak dasar masyarakat atas Air Minum;
 - terwujudnya pengelolaan dan pelayanan Air Minum yang berkualitas dengan harga yang terjangkau;
 - tercapainya kepentingan yang seimbang antara Pelanggan dan Penyelenggara SPAM; dan
 - tercapainya penyelenggaraan Air Minum yang efektif dan efisien untuk memperluas cakupan pelayanan Air Minum.
- (2) Ketentuan pelayanan Sambungan Langsung Khusus adalah sebagai berikut:
- bersifat sementara;
 - tidak terkait legalitas bukti kepemilikan/penguasaan atas lahan/tanah;
 - bukan sebagai bukti pengakuan legalitas kepemilikan atau penguasaan atas tanah; dan
 - telah memenuhi kajian teknis dari Penyelenggara SPAM dan administratif.
- (3) Pelayanan Sambungan Langsung Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib memperoleh izin Penyambungan dan Pemasangan Air Minum secara khusus.
- (4) Izin Penyambungan dan Pemasangan Air Minum secara khusus ditetapkan oleh Penyelenggara SPAM.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-23-

Pasal 24

- (1) Persyaratan Sambungan Langsung Khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) terdiri dari:
 - a. persyaratan administrasi; dan
 - b. Kajian teknis yang dilakukan oleh Penyelenggara SPAM.
- (2) Persyaratan administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a paling sedikit terdiri dari:
 - a. surat permohonan;
 - b. fotokopi Kartu Tanda Penduduk;
 - c. fotokopi Kartu Keluarga;
 - d. surat keterangan RT/ RW dan diketahui oleh Kelurahan; dan
 - e. perjanjian Pelanggan Sambungan Langsung Khusus yang telah ditandatangani di atas meterai.
- (3) Perjanjian Pelanggan Sambungan Langsung Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e paling kurang terdiri dari:
 - a. identitas calon Pelanggan baru;
 - b. keterangan belum pernah berlangganan dengan SPAM Batam;
 - c. tidak akan menuntut secara pidana ataupun perdata termasuk materil apabila ada kebijakan pemerintah pusat, pemerintahan daerah ataupun Badan Pengusahaan Batam atau permintaan pemilik lahan yang menyebabkan sambungan air minum harus dilakukan pemutusan;
 - d. pernyataan kesediaan Pelanggan untuk bertanggung jawab dalam hal di kemudian hari timbul permasalahan hukum terkait dengan lahan yang digunakan untuk penempatan pipa, meter air dan kelengkapannya;
 - e. pernyataan kesanggupan dan ketentuan sebagai Pelanggan langsung khusus Air Minum yang berlaku di SPAM Batam;
 - f. biaya pemeliharaan dan perbaikan Jaringan dan Infrastruktur pendukung SPAM setelah meter induk sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pelanggan; dan
 - g. surat pernyataan tidak akan mengajukan permohonan perubahan ukuran dan lokasi meter air Pelanggan.
- (4) Pemohon izin Sambungan Langsung Khusus terdiri dari:
 - a. Perorangan; atau
 - b. masyarakat.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-24-

- (5) Kajian teknis dari Penyelenggara SPAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
 - a. Lokasi terjangkau jaringan perpipaan milik Badan Pengusahaan Batam;
 - b. Suplai air cukup; dan
 - c. Tersedia lokasi penempatan meter air.
- (6) Izin dapat diterbitkan apabila telah memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2).
- (7) Prosedur pelayanan Sambungan Langsung Khusus, adalah sebagai berikut:
 - a. Calon Pelanggan pelayanan sambungan langsung khusus, mengajukan permohonan sambungan baru dengan menyerahkan kelengkapan persyaratan administrasi kepada SPAM Batam;
 - b. SPAM Batam melakukan verifikasi kelengkapan administrasi;
 - c. SPAM Batam melakukan survei ke lapangan;
 - d. SPAM Batam menerbitkan berita acara hasil survei kelayakan teknis dan biaya;
 - e. Calon Pelanggan pelayanan Sambungan Langsung Khusus, membayar biaya sambungan baru kepada SPAM Batam; dan
 - f. SPAM Batam melakukan sambungan baru.
- (8) Standar operasional prosedur pelayanan Sambungan Langsung Khusus ditetapkan oleh Penyelenggara SPAM.
- (9) Tarif Pemakaian Air Minum adalah minimal tarif golongan Pelanggan rumah tangga A dengan besaran sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepala mengenai tarif yang berlaku pada Badan Usaha SPAM.
- (10) Ketentuan mengenai posisi dan tagihan estimasi meter air, keakurasian meter air dan permohonan biaya tera meter air mengikuti ketentuan tarif yang berlaku pada Badan Usaha SPAM.

Pasal 25

Ketentuan mengenai tata cara pembayaran, hak dan kewajiban, larangan, penghentian Air Minum, sanksi, pengawasan dan pengaduan pada Sambungan Langsung Khusus mengikuti ketentuan dalam Peraturan ini.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-25-

Pasal 26

- (1) Jaringan dan infrastruktur pendukung SPAM dalam Sambungan Langsung Khusus merupakan milik Pemohon dan tidak dapat dihibahkan kepada Penyelenggara SPAM.
- (2) Dalam hal terdapat permohonan Sambungan Langsung Khusus baru yang akan tersambung dengan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM milik Pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan suplai air mencukupi, Pemohon wajib memberikan surat pernyataan yang mengizinkan permohonan Sambungan Langsung Khusus baru.
- (3) Besaran biaya pemeliharaan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM ditetapkan oleh Penyelenggara SPAM.
- (4) Biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disetorkan ke rekening yang ditetapkan Penyelenggara SPAM yang selanjutnya ditempatkan pada rekening titipan di Penyelenggara SPAM.
- (5) Kekurangan biaya pemeliharaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat menjadi tanggung jawab dari Pelanggan Sambungan Langsung Khusus.

**Bagian Keempat
Jaringan Pipa Dinas**

Pasal 27

- (1) Jaringan pipa dinas dipasang setelah pemohon membayar biaya Sambungan Baru.
- (2) Jaringan pipa dinas adalah milik Badan Pengusahaan Batam.
- (3) Penyambungan, perbaikan dan pemeriksaan jaringan pipa dinas, Meter Air dan kelengkapannya dilaksanakan oleh Penyelenggara SPAM.
- (4) Dalam melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), petugas yang ditunjuk berhak memasuki area/Persil Pelanggan.
- (5) Perbaikan atas kerusakan jaringan pipa dinas dan Meter Air termasuk kelengkapannya dan/atau perubahan letak dalam area/Persil yang diakibatkan oleh kelalaian dan/atau kesengajaan Pelanggan dapat dikenakan sanksi denda.
- (6) Rangkaian perangkat Meter Air tidak boleh ditimbun dengan cara apapun, apabila Pelanggan menimbun maka dikenakan sanksi denda dan/atau pemutusan pelayanan Air Minum.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-26-

**BAB V
KLASIFIKASI PELANGGAN**

Pasal 28

Pelanggan dapat diklasifikasikan sesuai peruntukan sebagai berikut:

- a. Sosial Umum, terdiri dari:
 1. Lembaga Keagamaan;
 2. Lembaga Sosial;
 3. Sekolah Milik Pemerintah/Swasta.
- b. Sosial Khusus, terdiri dari:
 1. Puskesmas;
 2. Klinik Pemerintah/Swasta;
 3. Tempat Ibadah.
- c. Instansi Pemerintah, terdiri dari:
 1. Kantor instansi pemerintah;
 2. Rumah dinas;
 3. Mess instansi pemerintah.
- d. Rumah Murah;
- e. Rumah Tangga A;
- f. Rumah Tangga B;
- g. Niaga Kecil, terdiri dari:
 1. Warung, Kios, Toko;
 2. Kedai Kopi, Rumah Makan;
 3. Toko Obat, Apotek, Tukang Pangkas Rambut;
 4. Percetakan, Kantor Perusahaan;
 5. Prakter Dokter, Pengacara, Notaris;
 6. Losmen, Penginapan;
 7. Bengkel, Restoran;
 8. Lembaga Perguruan/Kursus;
 9. Usaha Kecil, Usaha Kecil dalam Rumah Tangga.
- h. Niaga Besar, terdiri dari:
 1. Hotel, Motel;
 2. Night Club, Bar, Diskotek, Tempat Hiburan;
 3. Salon Kecantikan, Panti Pijat;
 4. Cuci Mobil, Bank, Kolam Renang.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-27-

- i. Industri Kecil, terdiri dari:
 - 1. Industri Rumah Tangga;
 - 2. Pengrajin.
- j. Industri Besar, terdiri dari:
 - 1. Industri Makanan;
 - 2. Industri Kimia;
 - 3. Industri Pertanian;
 - 4. Perikanan;
 - 5. Peternakan;
 - 6. Gudang Pendingin;
 - 7. Industri Tekstil.
 - 8. Konveksi;
 - 9. Industri Pabrikasi;
 - 10. Industri Lainnya.
- k. Industri Shipyard/Maritim;
- l. Pelabuhan Laut/Penjualar Air Untuk Kapal;
- m. Pelabuhan Laut Penjualan Air Untuk Non Kapal;
- n. Pelabuhan Udara;
- o. Rusunawa (Rumah Susun Sewa), terdiri dari:
 - 1. Pemerintah Kota Batam;
 - 2. Badan Pengusahaan Batam;
 - 3. Jaminan Sosial dan Tenaga Kerja (Jamsostek);
 - 4. Perumahan Nasional (Perumnas);
 - 5. Swasta.
- p. Rusunami, terdiri dari:
 - 1. Rumah Susun Tempat Tinggal Hak Milik;
 - 2. Perorangan atau Badan.
- q. Batamindo Dormitori (BATD);
- r. Hidran Umum;
- s. *Water Kiosks* (Tanpa Container);
- t. Batamindo (Domestik);
- u. Batamindo (Industrial);
- v. Industri;
- w. *Other Bulk Water Meters* (Master Meter);



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-28-

- x. Pulau-pulau;
- y. *Tank –Water Tankers*;
- z. Meter Induk.

Pasal 29

- (1) Perubahan status golongan Pelanggan dilakukan apabila terjadi perubahan peruntukan pada rumah/bangunan (properti) Pelanggan maupun perubahan tujuan penggunaan pemakaian Air Minum.
- (2) Spesifikasi status golongan Pelanggan adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Peraturan ini.
- (3) Kriteria golongan Pelanggan Rumah Murah, Rumah Tangga A dan Rumah Tangga B sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 huruf d, huruf e dan huruf f diatur dalam Peraturan Kepala mengenai pengelolaan tarif layanan dan tata cara pengadministrasian keuangan Badan Usaha SPAM.
- (4) Dalam hal penyelenggaraan SPAM dikerjasamakan, maka perubahan status golongan Pelanggan dilaksanakan oleh Mitra sesuai tata cara dan standar operasional setelah mendapat rekomendasi dari Penyelenggara SPAM.

**BAB VI
METER AIR**

**Bagian Kesatu
Posisi dan Tagihan Estimasi Meter Air**

Pasal 30

- (1) Meter Air harus ditempatkan pada posisi yang mudah diakses untuk dapat melakukan pembacaan meter, pemeriksaan meter dan penggantian meter.
- (2) Biaya pindah letak Meter Air diatur lebih lanjut dalam Peraturan Kepala mengenai pengelolaan tarif layanan dan tata cara pengadministrasian keuangan Badan Usaha SPAM.
- (3) Dalam hal posisi Meter Air sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat terbaca, Pelanggan dikenakan tagihan estimasi.
- (4) Tagihan estimasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dihitung berdasarkan perkiraan pemakaian Air Minum yang disebabkan oleh:
 - a. terhambatnya akses petugas pembaca Meter Air untuk mencatat pemakaian Air Minum di Meter Air;
 - b. Meter Air tidak berfungsi secara normal atau dalam kondisi rusak/macet;



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-29-

- c. Meter Air tidak ditemukan di lokasi akibat hilang, posisi tertimbun atau terendam;
- d. Meter Air dalam kondisi terbalik;
- e. ditemukan jaringan dalam kondisi sambung langsung (tanpa meter); atau
- f. mengalami tagihan tinggi/tidak normal baik disebabkan oleh kebocoran pada instalasi pipa Pelanggan.

**Bagian Kedua
Keakurasian Meter Air**

Pasal 31

- (1) Penyelenggara SPAM melakukan pemeriksaan keakurasian Meter Air Pelanggan sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Untuk pengecekan keakuratan Meter Air sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pelanggan dapat mengajukan permohonan pemeriksaan keakuratan Meter Air dan dikenakan biaya sesuai ketentuan apabila hasil pengecekan menunjukkan Meter Air Pelanggan akurat.

**Bagian Ketiga
Permohonan dan Biaya Tera Meter Air**

Pasal 32

Tera Meter Air atau verifikasi keakuratan Meter Air dapat dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Pelanggan mengajukan permohonan pemeriksaan terhadap Meter Air melalui kantor pelayanan Pelanggan atau *call center* dengan menyebutkan nomor Pelanggan;
- b. Tera Meter Air dapat laboratorium dilakukan di lokasi Pelanggan atau Instalasi Laboratorium Kalibrasi milik Badan Pengusahaan Batam atau pada Laboratorium Lembaga Metrologi;
- c. Biaya Tera Meter Air dibebankan kepada Pelanggan apabila hasil pengujian menunjukkan bahwa Meter Air dalam kondisi akurat; dan
- d. Permohonan Tera Meter Air hanya dapat dilakukan untuk keperluan konsumsi air Pelanggan.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-30-

**Bagian Keempat
Permohonan Perubahan Ukuran Meter Air**

Pasal 33

Pelanggan dapat mengajukan perubahan ukuran Meter Air apabila kebutuhan air dengan menggunakan meter terpasang tidak mencukupi, dengan mekanisme sebagai berikut:

- a. Pelanggan mengajukan permohonan perubahan ukuran meteran ke Kantor Pelayanan Pelanggan;
- b. Petugas melakukan analisis terhadap kelayakan permohonan yang disampaikan sebagaimana dimaksud huruf a sebagai dasar tindak lanjut perubahan ukuran Meter Air berdasarkan data logger (grafik untuk mengetahui *trend* konsumsi air pada jangka waktu tertentu) yang dipasang pada Meter Air Pelanggan, meliputi:
 1. rata-rata pemakaian air pada historis pemakaian 6 (enam) bulan terakhir;
 2. kecukupan air pada jaringan pipa distribusi serta ukuran pipa distribusi; dan
 3. jenis kegiatan Pelanggan.
- c. Dalam hal diperlukan, Petugas dapat melakukan interviu kepada Pelanggan untuk mengetahui informasi *plumbing* (instalasi pipa) milik Pelanggan meliputi di antaranya:
 1. ukuran pipa;
 2. jenis pipa;
 3. kapasitas tangki di bawah tanah; dan
 4. kapasitas tangki di atas atap.

**BAB VII
UANG JAMINAN PELANGGAN**

Pasal 34

- (1) Uang Jaminan Pelanggan dapat dikembalikan apabila telah berhenti berlangganan berdasarkan permohonan tertulis dari Pelanggan.
- (2) Uang Jaminan Pelanggan dapat digunakan untuk membayar tunggakan Pelanggan dalam hal terjadinya penghentian aliran Air Minum.
- (3) Besaran Uang Jaminan Pelanggan diatur dalam Peraturan Kepala mengenai pengelolaan tarif layanan dan tata cara pengadministrasian keuangan Badan Usaha SPAM.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-31-

**BAB VIII
TARIF DAN BEBAN PEMAKAIAN**

**Bagian Kesatu
Tarif**

Pasal 35

- (1) Penyelenggara SPAM mengenakan tarif penyelenggaraan SPAM kepada Pelanggan.
- (2) Ketentuan dan besaran tarif sambungan baru, sambungan kembali air minum diatur lebih lanjut dalam Peraturan Kepala mengenai pengelolaan tarif layanan dan tata cara pengadministrasian keuangan Badan Usaha SPAM.
- (3) Pengelola Meter Induk dapat menetapkan besaran harga jual kepada Pelanggannya sesuai dengan kesepakatan.
- (4) Dalam hal hasil pengukuran (Tera Meter) oleh lembaga yang berwenang menunjukkan Meter Air Minum tidak akurat, maka volume pemakaian Air Minum dilakukan perhitungan koreksi sesuai ketentuan.
- (5) Sambungan Baru disesuaikan dengan spesifikasi material yang diatur lebih lanjut sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan ini.
- (6) Tarif Sambungan Kembali ditetapkan sama dengan Tarif Sambungan Baru sebagaimana dimaksud pada ayat (5) setelah Calon Pelanggan menyelesaikan kewajibannya.

**Bagian Kedua
Beban Pemakaian**

Pasal 36

- (1) Air Minum yang dipakai oleh Pelanggan dihitung setiap bulan sekali sesuai penunjukan Meter Air untuk pencatatan dihitung setiap tanggal 1 (satu) sampai dengan tanggal 24 (dua puluh empat) dan penagihan setiap tanggal 1 (satu) sampai dengan tanggal 20 (dua puluh) setiap bulannya dengan ketentuan bila melewati batas waktu penagihan, maka dikenakan denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (2) Penunjukan Meter Air sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara langsung atau melalui alat dan teknologi yang bisa menunjukkan jumlah konsumsi Air Minum Pelanggan yang dilakukan oleh pencatat meter.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-32-

- (3) Rentang pemakaian Air Minum Pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sebagai berikut:
 - a. 0 sampai dengan s.d 10 m³;
 - b. 11 sampai dengan 20 m³;
 - c. 21 sampai dengan 30 m³;
 - d. 31 sampai dengan 40 m³; dan
 - e. Di atas 40 m³.
- (4) Pencatatan Meter Air sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh petugas yang ditunjuk.
- (5) Dalam hal pemakaian air Pelanggan sebesar 0 sampai dengan 10 m³, sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, maka tagihan yang dibebankan ke Pelanggan adalah setara dengan pemakaian 10 m³ air ditambah dengan biaya administrasi dan pemeliharaan Meter Air.
- (6) Apabila hasil pencatatan Meter Air diragukan kebenarannya, maka Pelanggan dapat mengajukan keberatan secara tertulis.
- (7) Pengajuan keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) tidak mengakibatkan penundaan pembayaran rekening.
- (8) Apabila keberatan Pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (7) terbukti kebenarannya, jumlah air yang dipakai ditetapkan sebanyak rata-rata pemakaian Pelanggan dalam 3 (tiga) bulan terakhir.
- (9) Dalam hal petugas tidak dapat melakukan pembacaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat dilakukan penaksiran (*estimasi*) banyaknya konsumsi Air Minum dengan menggunakan perhitungan rata-rata pemakaian Pelanggan dalam 3 (tiga) bulan terakhir.

Bagian Ketiga
Tata Cara Pembayaran

Paragraf Kesatu
Pembayaran Sambungan Baru

Pasal 37

- (1) Biaya sambungan ditetapkan setiap tahun oleh Badan Pengusahaan Batam berdasarkan komponen biaya sebagai berikut:
 - a. Biaya Administrasi Pelanggan;
 - b. Uang Jaminan Pelanggan;
 - c. Biaya Paket Meter Air;



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-33-

- d Biaya Material; dan
 - e Biaya Upah Pemasangan Pipa.
- (2) Evaluasi biaya sambungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Penyelenggara SPAM.
 - (3) Setiap Penetapan Lokasi (PL) hanya mendapat 1 (satu) sambungan/pelayanan Air Minum.
 - (4) Sambungan Baru dikenakan untuk sambungan standar dengan panjang maksimal pipa dinas 6 (enam) meter dan menggunakan Meter Air dengan ukuran 0,5 inci.
 - (5) Untuk sambungan Air Minum dengan panjang pipa dinas lebih dari 6 (enam) meter, Pelanggan dikenakan biaya tambahan yang dihitung berdasarkan rencana anggaran biaya untuk biaya material dan jasa sesuai dengan biaya operasional.

Paragraf Kedua
Pembayaran Tagihan Air Minum

Pasal 38

- (1) Pembayaran tagihan Air Minum dilakukan setiap bulan oleh Pelanggan di tempat yang sudah ditetapkan.
- (2) Batas waktu pembayaran tagihan Air Minum adalah tanggal 20 (dua puluh) setiap bulannya.
- (3) Tagihan Air Minum yang tidak dilunasi sampai batas waktu pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dikenakan denda keterlambatan.
- (4) Besaran denda keterlambatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Kepala mengenai pengelolaan tarif layanan dan tata cara pengadministrasian keuangan Badan Usaha SPAM.
- (5) Denda keterlambatan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dihitung sesuai dengan jatuh tempo pembayaran dengan ketentuan bagian dari bulan dihitung 1 (satu) bulan penuh dan lebih dari 1 (satu) bulan dihitung 2 (dua) bulan penuh.
- (6) Dalam hal Pelanggan tidak melakukan pembayaran tagihan tunggakan sampai dengan 60 (enam puluh) hari kalender setelah batas waktu bayar, maka sambungan Air Minum dilakukan pemutusan sementara melalui penyegelan.
- (7) Dalam hal tagihan Air Minum tidak dilunasi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari setelah dilakukan pemutusan sementara, maka dilakukan pemutusan total.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-34-

- (8) Sambungan kembali Air Minum dari keputusan sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dapat dilakukan apabila Pelanggan telah melunasi seluruh tunggakan tagihan, denda keterlambatan dan biaya pencabutan segel.
- (9) Sambungan kembali Air Minum dari keputusan total sebagaimana dimaksud pada ayat (7) dapat dilakukan dengan cara Sambungan baru, apabila Pelanggan telah melunasi seluruh tunggakan tagihandan denda keterlambatan serta dikenakan Biaya Sambungan Baru.
- (10) Biaya Sambungan kembali Air Minum sebagaimana dimaksud pada ayat (8) dan ayat (9) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Kepala mengenai pengelolaan tarif layanan dan tata cara pengadministrasian keuangan Badan Usaha SPAM.
- (11) Pelanggan wajib melunasi seluruh tunggakan tagihan, baik tunggakan ataupun denda yang timbul akibat keterlambatan pembayaran dan/atau denda karena pelanggaran.

Bagian Keempat

Pembayaran Tagihan Atas Kebocoran Instalasi Pipa Pelanggan

Pasal 39

- (1) Pembayaran tagihan atas kebocoran instalasi pipa Pelanggan dapat dilakukan dengan cara diangsur setiap bulan bersama dengan tagihan bulan berjalan.
- (2) Pembayaran secara angsuran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan apabila telah memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. Angsuran hanya diberikan untuk Pelanggan yang mengalami kebocoran pada instalasi pipa Pelanggan;
 - b. Mengisi formulir Permohonan Angsuran yang diajukan oleh Pelanggan dengan membawa Kartu Tanda Penduduk asli pemilik atau sesuai nama Pelanggan dan bukti sebagai Pelanggan, namun apabila permohonan dilakukan oleh bukan Pelanggan, maka Pemohon harus membawa Surat Kuasa dari Pemilik Rumah/Bangunan (Properti) Pelanggan, disertai dengan KTP Pemilik Rumah/Bangunan (Properti) Pelanggan dan KTP Pemohon;
 - c. Angsuran wajib dibayar pada tanggal jatuh tempo, dan apabila tidak dibayar pada tanggal tersebut, maka Pelanggan akan dikenakan sanksi denda; dan
 - d. Dalam hal selama 2 (dua) bulan berturut-turut Pelanggan tidak memenuhi kewajiban angsuran sebagaimana dimaksud pada huruf c, maka dapat dilakukan penghentian aliran Air Minum.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-35-

Bagian Kelima
Tata Cara Penagihan dan Penyetoran

Pasal 40

Tata cara penagihan dan penyetoran penyelenggaraan SPAM diatur lebih lanjut dalam Peraturan Kepala mengenai pengelolaan tarif layanan dan tata cara pengadministrasian keuangan Badan Usaha SPAM.

BAB IX
HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Pelanggan

Pasal 41

- (1) Hak Pelanggan adalah sebagai berikut:
- a. mendapatkan pelayanan Air Minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan;
 - b. mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai struktur dan besaran tarif, tagihan, dan kejadian atau keadaan yang bersifat khusus dan berpotensi menyebabkan perubahan terhadap kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan air minum;
 - c. mendapatkan informasi tentang besarnya tagihan air dan biaya pelayanan lainnya yang harus dibayar Pelanggan;
 - d. menyampaikan pengaduan atas tagihan apabila diyakini bahwa tagihan air tidak sesuai dengan pemakaian;
 - e. menyampaikan pengaduan apabila pelayanan mengalami gangguan;
 - f. mendapatkan air pengganti apabila dalam waktu 1x24 jam tidak dapat memenuhi pelayanan atau mengalirkan Air Minum disebabkan oleh adanya pekerjaan perbaikan atau hal lainnya dalam instalasi pengolahan atau jaringan distribusi khusus Pelanggan domestik atau perumahan;
 - g. mengajukan permohonan secara tertulis akan melakukan pemindahan atau perubahan lokasi instalasi pipa;
 - h. mengajukan permohonan secara tertulis apabila ada perubahan terhadap identitas Pelanggan (termasuk balik nama);
 - i. mengajukan permohonan pemutusan sambungan sementara dengan ketentuan telah terlebih dahulu melunasi seluruh kewajiban atas tagihan air dan denda apabila ada;
 - j. mengajukan permohonan pengiriman air pengganti apabila suplai air terhenti yang disebabkan adanya pekerjaan perbaikan atau hal lainnya; dan/atau
 - k. mengajukan permohonan pengiriman uji kualitas air.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-36-

- (2) Pengajuan permohonan pengiriman Air Pengganti sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf j, dilakukan oleh Pelanggan dengan tata cara sebagai berikut:
- Pelanggan mengajukan permintaan melalui *Call centre* dengan menyebutkan Nomor Pelanggan dan Nomor Telepon/*Handphone* yang dapat dihubungi;
 - Pelanggan akan mendapatkan Air Pengganti;
 - Pendistribusian Air Pengganti dan/atau suplai water tanker (Air Tangki) diberikan kepada Pelanggan tanpa dipungut biaya (Gratis);
 - Untuk permintaan bagi Pelanggan hanya selain Pelanggan domestik atau Perumahan dilakukan dengan mengajukan permohonan tertulis kepada Badan Pengusahaan Batam.
- (3) Permohonan uji kualitas Air sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf k, dilakukan oleh Pelanggan dengan tata cara sebagai berikut:
- Pelanggan hanya dapat mengajukan surat permohonan uji dalam hal terdapat keluhan atas kualitas air dengan menyertakan alasan dan tujuan dari permohonan uji air tersebut;
 - Pelanggan yang mengeluhkan tentang kualitas Air yang dikonsumsi, tidak dikenakan biaya pengujian Air Minum;
 - Tata cara pengambilan sampel air harus sesuai dengan petunjuk teknis;
 - Pengujian hanya dapat dilakukan untuk Air yang akan dikonsumsi sendiri oleh Pelanggan;
 - Air yang diuji adalah air dalam Instalasi Pipa Dinas.

Pasal 42

Kewajiban Pelanggan adalah sebagai berikut:

- membayar biaya tagihan air sesuai dengan pemakaian setiap bulan, biaya pemeliharaan meter dan biaya lainnya yang ditetapkan termasuk sanksi denda atas keterlambatan pembayaran apabila ada pada tempat-tempat dan fasilitas pembayaran yang telah disediakan;
- menghemat penggunaan Air Minum;
- tidak melakukan pencurian Air Minum SPAM;
- memberikan izin atau akses masuk untuk memasuki lokasi rumah/ bangunan (properti) milik atau yang ditempati Pelanggan untuk kepentingan terbatas pada pembacaan/pencatatan stan Meter Air serta untuk melakukan pemeriksaan dan pemeliharaan, perbaikan, penggantian, pemindahan, penyegelan dan/atau pemutusan pipa dinas beserta pencabutan rangkaian perangkat Meter Air;



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-37-

- e. memelihara, melindungi dan menjaga rangkaian perangkat Meter Air dan pipa dinas yang terdapat di properti Pelanggan agar tidak rusak atau hilang, dan memastikan bahwa rangkaian perangkat master Meter Air tersebut tidak tertimbun dan tetap dengan mudah dapat diakses untuk pembacaan dan pemeriksaan Meter Air;
- f. turut bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan instalasi pipa dinas dan rangkaian perangkat Meter Air yang telah dipasang di lingkungan properti Pelanggan apabila kerusakan atau kehilangan instalasi pipa dinas dan rangkaian perangkat Meter Air disebabkan oleh Pelanggan;
- g. melaporkan dengan segera apabila mengetahui adanya kerusakan atau kebocoran pada instalasi pipa dinas dan/atau rangkaian perangkat Meter Air, pencurian air atau adanya gangguan pelayanan Air Minum;
- h. memberitahukan dengan segera atau melakukan pendaftaran atas perubahan kepemilikan atau penghunian rumah/bangunan yang telah dipasang rangkaian perangkat meter berlangganan Air Minum;
- i. bertanggung jawab apabila terjadi kebocoran pada instalasi pipa Pelanggan;
- j. menaati ketentuan berlangganan Air Minum yang telah ditandatangani Pelanggan pada saat pengajuan permohonan sambungan baru dan setiap perubahannya;
- k. melaporkan kepada Penyelenggara SPAM atau Mitra apabila akan melakukan perubahan peruntukan pada rumah/bangunan (properti) Pelanggan maupun perubahan penggunaan pemakaian Air Minum.

Bagian Kedua
Hak dan Kewajiban Penyelenggara SPAM

Pasal 43

- (1) Hak Penyelenggara SPAM adalah sebagai berikut:
 - a. memasuki halaman rumah/bangunan (properti) Pelanggan untuk kepentingan terbatas pada pembacaan/pencatatan stan meter air, serta untuk melakukan rekategori tarif, pemindahan, penyegelan, pengangkatan Meter Air, pemutusan dan/atau pembongkaran Instalasi Pipa Dinas;
 - b. menunjuk petugas guna memasuki lokasi Pelanggan dan pemilik lokasi atau orang yang dikuasakan olehnya yang diketahui oleh Pelanggan dengan menunjukkan identitas petugas;
 - c. menerima pembayaran tagihan air dan biaya tetap termasuk denda sanksi keterlambatan pembayaran apabila ada, biaya cabut segel, Biaya Sambung Baru dan uang jaminan Pelanggan setiap bulan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - d. mengenakan sanksi kepada Pelanggan apabila terbukti melakukan pelanggaran atas ketentuan berlangganan Air Minum;



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-38-

- e. melakukan perubahan instalasi pipa dinas di rumah/bangunan (properti) Pelanggan apabila secara teknis diperlukan perubahan dengan terlebih dahulu memberitahukan secara tertulis kepada Pelanggan;
 - f. melakukan peneraan ulang atas Meter Air terpasang di instalasi pipa dinas yang berada di rumah/bangunan (properti) Pelanggan;
 - g. melakukan penyegelan, pemutusan atau pembongkaran instalasi pipa dinas yang berada di rumah/bangunan (properti) Pelanggan apabila Pelanggan tidak memenuhi kewajibannya dalam pembayaran tagihan air serta biaya lain dan denda atas keterlambatan pembayaran;
 - h. melakukan penyegelan, pemutusan atau pembongkaran instalasi pipa dinas yang berada di rumah/bangunan (properti) Pelanggan apabila terjadi pencurian air dan/atau pengrusakan Meter Air;
 - i. sewaktu-waktu dapat meminta klarifikasi kepada Pelanggan terkait temuan pelanggaran atas larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44;
 - j. dapat melakukan penghentian aliran Air Minum dengan cara mengangkat Meter Air dan Pelanggan akan dikenakan denda sesuai ketentuan tarif yang berlaku;
 - k. melakukan kegiatan proses administrasi permohonan baru (pemasangan jaringan dan sambungan baru) dan keluhan Pelanggan; dan
 - l. menggugat masyarakat dan/atau organisasi yang melakukan kegiatan yang mengakibatkan kerusakan Jaringan SPAM dan Infrastruktur Pendukung SPAM serta melakukan pencurian Air Minum SPAM.
- (2) Kewajiban Penyelenggara SPAM adalah sebagai berikut:
- a. menjamin pelayanan Air Minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan;
 - b. mengoperasikan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan Air Minum kepada Pelanggan yang telah memenuhi syarat, kecuali dalam keadaan memaksa/kahar;
 - c. memasang instalasi pipa dinas dan Meter Air dari Pipa Distribusi sampai dengan lokasi rumah/bangunan lokasi (properti) Pelanggan dengan panjang dan spesifikasi yang ditetapkan;
 - d. melayani penyediaan Air Minum kepada Pelanggan;
 - e. memelihara instalasi pipa dinas sampai dengan Meter Air agar tetap berfungsi dengan baik;
 - f. melakukan peneraan dan/atau penggantian Meter Air sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - g. melakukan pembacaan dan pencatatan Meter Air untuk mengetahui pemakaian air oleh Pelanggan setiap bulan secara periodik dan sewaktu waktu sesuai kebutuhan;



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-39-

- h. memberikan informasi kepada Pelanggan tentang perubahan tarif dan perubahan ketentuan berlangganan Air Minum;
 - i. memberikan informasi kepada Pelanggan dalam hal terjadi gangguan pelayanan penyediaan Air Minum melalui *website*, *mobile apps*, media cetak, media elektronik, media sosial, radio, surat pemberitahuan dan/atau melalui media informasi lainnya;
 - j. memberikan informasi yang diperlukan semua pihak yang berkepentingan atas kejadian atau keadaan yang bersifat khusus yang berpotensi menyebabkan perubahan atas kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan Air Minum;
 - k. menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari Pelanggan atas adanya gangguan atau ketidaknyamanan dalam pelayanan penyediaan Air Minum;
 - l. melaksanakan pemenuhan hak Pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41;
 - m. berperan serta pada upaya dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi fungsi lingkungan hidup;
 - n. melakukan perubahan status golongan Pelanggan apabila terjadi perubahan peruntukan pada rumah/bangunan (properti) Pelanggan maupun perubahan penggunaan pemakaian Air Minum, yang selanjutnya memberitahukan kepada Pelanggan secara tertulis;
 - o. melakukan pemantauan dan evaluasi antara lain terhadap penyelenggaraan penyediaan Air Minum di meter Pelanggan Sambungan Umum, Hidran Kebakaran, Meter Induk, dan Hidran Kebakaran dalam Kawasan meliputi:
 - 1. pemenuhan pelaksanaan penyediaan Air Minum;
 - 2. pemenuhan persyaratan mutu dan kualitas Air Minum;
 - 3. jumlah debit Air Minum yang terlayani; dan
 - 4. harga jual Air Minum di Meter Induk, Master Meter dan Hidran Umum kepada Pelanggannya.
 - p. membatalkan atau memberhentikan, izin pengelolaan hidran umum ataupun master meter apabila adanya penyimpangan atau pengunduran diri dari Pengelola Hidran Umum atau Pengelola Master Meter.
- (3) Apabila penyelenggaraan SPAM dikerjasamakan, hak dan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan oleh Mitra.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-40-

**BAB X
LARANGAN**

Pasal 44

Larangan bagi Pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. menyadap Air Minum langsung dari pipa distribusi atau Pipa Dinas sebelum Meter Air Pelanggan;
- b. menggunakan pompa atau alat sejenis lainnya, yang disambungkan pada instalasi pipa dinas dan/atau instalasi pipa Pelanggan yang dapat mengurangi fungsi tekanan air (*pressure*) dan/atau fungsi Meter Air Pelanggan;
- c. merusak jaringan pipa, mengubah posisi atau membalik mengubah ukuran dan letak Hidran Umum, Pipa Dinas, menimbun Meter Air, dan/atau memodifikasi instalasi pipa dinas dan hal-hal lain sehingga Meter Air tidak dapat terlihat dan/atau berfungsi secara baik;
- d. menjual/memperdagangkan dan/atau menyalurkan Air Minum yang tidak sesuai ketentuan tanpa izin tertulis dari Badan Pengusahaan Batam;
- e. mendistribusikan Air Minum keluar dari Penetapan Lokasi (PL) atau lokasi yang ditetapkan oleh Badan Pengusahaan Batam selaku Penyelenggara SPAM;
- f. melepas, membuka atau merusak segel Meter Air;
- g. menyambung sendiri instalasi pipa dinas yang sudah dinyatakan diputus;
- h. memasukkan benda atau alat lain ke dalam Meter Air;
- i. melakukan pemasangan sambungan tidak resmi; atau
- j. mengubah pola distribusi Air Minum Hidran Umum tidak melalui Tandon sesuai ketentuan Hidran Umum.

**BAB XI
PENGHENTIAN AIR MINUM**

Pasal 44

(1) Penghentian Air Minum dilakukan kepada setiap Pelanggan dalam hal:

- a. Permohonan penghentian Air Minum yang diajukan secara tertulis oleh Pelanggan;
- b. Pelanggan tidak melakukan pembayaran uang jaminan Pelanggan atau tunggakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34;
- c. Pelanggan melakukan tindakan yang melanggar ketentuan dalam Peraturan ini;
- d. Segel meter air terdapat kerusakan atau dibuka;
- e. Mengalirkan air dari pipa SPAM Batam tanpa melalui Meter Air;



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-41-

- f. Pelanggan yang bersangkutan menjual atau memperdagangkan Air Minum;
 - g. Pelanggan yang bersangkutan menggunakan pompa air atau alat sejenis lainnya secara langsung;
 - h. Pelanggan mengubah pipa dinas sehingga tidak memenuhi syarat teknis;
 - i. Mengubah fungsi Hidran Umum, Hidran kebakaran dan Master Meter; dan
 - j. Mengubah standar rangkaian pipa sambungan langganan;
- (2) Apabila penyelenggaraan SPAM dikerjasamakan, penghentian Air Minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Mitra.

**BAB XII
PENYAMBUNGAN KEMBALI**

Pasal 45

- (1) Pelanggan yang telah diberhentikan/diputus status langganannya oleh Penyelenggara SPAM dapat mengajukan penyambungan kembali dalam kurun waktu paling lambat 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal pemberhentian.
- (2) Penyambungan kembali sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan setelah Pelanggan:
- a. mengajukan permohonan pembukaan kembali layanan Air Minum;
 - b. menyelesaikan seluruh tunggakan, biaya pembukaan segel dan biaya kewajiban lainnya; dan
 - c. membuat pernyataan tertulis dengan bermeterai cukup untuk tidak melakukan pelanggaran.
- (3) Permohonan penyambungan kembali yang melebihi jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal diberhentikan/diputus, dapat mengajukan permohonan kembali yang perlakuannya sama seperti Pelanggan baru dengan terlebih dahulu menyelesaikan semua kewajibannya.

**BAB XIII
PENGADUAN DAN GANGGUAN PELAYANAN**

Pasal 46

- (1) Masyarakat dapat berperan serta dalam memberikan informasi mengenai gangguan pelayanan Penyelenggara SPAM.
- (2) Masyarakat berhak untuk memberikan saran secara lisan atau tertulis dalam rangka peningkatan pelayanan Penyelenggara SPAM.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-42-

- (3) Dalam hal terjadi gangguan pelayanan, Penyelenggara SPAM Batam memberitahukan kepada Pelanggan atas gangguan pelayanan dimaksud melalui media massa dan media komunikasi lainnya.
- (4) Dalam hal terjadi gangguan pendistribusian Air Minum, Pelanggan dapat meminta pelayanan Mobil Tangki Air Minum melalui perangkat Rukun Tetangga dan Rukun Warga setempat.
- (5) Untuk memenuhi hak masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara SPAM wajib menyediakan sarana pengaduan yang memadai.

Pasal 47

- (1) Pengaduan terhadap pelayanan Air Minum dapat disampaikan melalui *Call Centre, Customer Service, e-mail, surat tertulis, Website, Live-Chat, Mobile Apps, Media Sosial Badan Pengusahaan Batam, dan/atau forum pertemuan Pelanggan yang diselenggarakan oleh Penyelenggara SPAM.*
- (2) Dalam penyampaian pengaduan terhadap pelayanan Air Minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pelanggan wajib memberitahukan dan/atau mencantumkan nomor Pelanggan dan nomor telepon/*handphone* untuk memudahkan komunikasi penanganan keluhan.
- (3) Keluhan terhadap tagihan pemakaian Air Minum hanya dapat dilakukan terhadap tagihan bulan berjalan dan/atau 1 (satu) bulan sebelumnya.
- (4) Keluhan terhadap tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilengkapi dengan pencatatan angka Meter Air terakhir oleh Pelanggan atau bukti berupa foto yang disertai tanggal pengambilan foto.
- (5) Keluhan terhadap tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dilakukan pengecekan dan pembahasan oleh Penyelenggara SPAM melibatkan unit kerja terkait di bidang keuangan, hukum, dan pemeriksa intern, dituangkan dalam berita acara dan dilaporkan kepada Kepala.
- (6) Keluhan terhadap pelayanan terhadap penyediaan Air Minum, wajib direspon dengan cepat oleh Penyelenggara SPAM selama 1x24 jam.
- (7) Dalam hal penyelenggaraan SPAM dikerjasamakan, penanganan pengaduan dan penyelesaian gangguan pelayanan dilakukan oleh Mitra.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-43-

**BAB XIV
SANKSI**

Pasal 48

- (1) Sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan Pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 dan Pasal 44 berupa:
 - a. Surat peringatan;
 - b. Denda keterlambatan;
 - c. Ganti Rugi;
 - d. Pemutusan Jaringan Air Minum beserta meter pada lokasi sambungan Air Minum, apabila:
 1. Pelanggan melanggar ketentuan Sistem Penyediaan Air Minum; atau
 2. Lokasi Sambungan Air Minum khusus, dikenakan penertiban resmi oleh pemerintah atau permintaan dari pemerintah yang berwenang secara resmi atau dari pemilik lokasi yang dibuktikan dengan dokumen kepemilikan sesuai dengan ketentuan.
- (2) Sanksi pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan ganti rugi, pemutusan sambungan dan denda keterlambatan.
- (3) Denda sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dihitung berdasarkan pemakaian tertinggi selama 6 (enam) bulan terakhir dikalikan tarif.
- (4) Denda sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenakan paling sedikit 6 (enam) bulan.
- (5) Dalam hal terdapat sambungan tidak resmi atau tidak terdaftar, maka akan dilakukan pemutusan sambungan dan dikenakan sanksi berupa denda dan ganti rugi serta proses hukum sesuai peraturan perundang-undangan.
- (6) Instalatir yang memasang pipa tanpa izin dan pengawasan dari penyelenggara SPAM, dikenakan sanksi berupa tidak dapat melakukan pemasangan, penyambungan Air Minum di wilayah kerja Penyelenggara SPAM selama 1 (satu) tahun dan/atau sanksi hukum sesuai peraturan perundang-undangan.
- (7) Tata cara administrasi dan perhitungan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dan ayat (6) diatur lebih rinci oleh Penyelenggara SPAM.
- (8) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Keputusan Kepala.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-44-

- (9) Dalam hal penyelenggaraan SPAM dikerjasamakan, pengenaan sanksi dilakukan oleh Mitra.

**BAB XV
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PENGENDALIAN**

Pasal 49

- (1) Pemantauan, evaluasi dan pengendalian meliputi pengawasan, peringatan, pengendalian dan pemberian sanksi kepada Mitra.
- (2) Pemantauan dan evaluasi kinerja Mitra dilakukan secara rutin, berkala, dan/atau sewaktu-waktu oleh Badan Usaha SPAM.
- (3) Dalam melaksanakan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Mitra wajib menyampaikan data dan informasi maupun laporan secara berkala dan sewaktu-waktu sesuai kebutuhan Penyelenggara SPAM.
- (4) Data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) baik data primer, data sekunder, data olahan, foto dokumentasi dan lainnya dalam bentuk *soft copy* dan *hard copy*.
- (5) Penyelenggara SPAM berwenang melakukan pengendalian atas kinerja Mitra jika dibutuhkan sesuai dengan hasil pemantauan dan evaluasi kinerja Mitra sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (6) Dalam rangka efektifitas pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pengendalian Mitra sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (5) Badan Usaha SPAM dapat mengusulkan pembentukan Tim Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian yang ditetapkan oleh Kepala dengan unsur keanggotaan yang memiliki kompetensi dalam penyelenggaraan SPAM.

**BAB XVI
KERJA SAMA PENYELENGGARAAN SPAM**

Pasal 50

- (1) Dalam melaksanakan penyelenggaraan SPAM, Badan Usaha SPAM Batam dengan persetujuan Kepala dapat melakukan kerja sama dengan Badan Usaha sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kerja sama operasional dan pemeliharaan SPAM, kerja sama pengelolaan SWRO, WTP, Sarana dan prasarana Pengelolaan dan Pengusahaan Air Minum, Air Minum Dalam Kemasan (AMDK), kerja sama penyediaan Air Minum Curah, kerja sama penyediaan air baku dan lainnya terkait pengelolaan dan



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-45-

pengusahaan SPAM sesuai dengan prinsip bisnis yang sehat dan peraturan perundang-undangan.

- (3) Dalam hal Penyelenggaraan SPAM dikerjasamakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Mitra wajib memberikan data, informasi dan laporan kepada Penyelenggara SPAM sesuai dengan kebutuhan Penyelenggara SPAM.
- (4) Data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi data dan informasi teknis dan non teknis baik data primer maupun data sekunder dan data hasil pengolahan termasuk hasil pengambilan foto dan video.
- (5) Ruang lingkup, wewenang, tugas, tanggung jawab, hak dan kewajiban serta sanksi dalam pelaksanaan kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih detail dalam perjanjian antara Badan Pengusahaan Batam selaku Penyelenggara SPAM dengan Mitra.

BAB XVII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 51

- (1) Pemohon yang telah memiliki gambar Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM yang telah disetujui oleh Mitra sebelum tanggal 15 November 2020 dan telah dilaksanakan pemasangan jaringan namun belum selesai sampai dengan tanggal 15 November 2020, pemohon wajib melapor kepada Penyelenggara SPAM guna mendapatkan persetujuan kelanjutan pekerjaan pemasangan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM.
- (2) Penyelenggara SPAM melaksanakan pengawasan terhadap kelanjutan pekerjaan pemasangan jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Pemohon yang telah memiliki gambar jaringan dan infrastruktur pendukung SPAM yang telah disetujui oleh Mitra sebelum tanggal 15 November 2020 namun belum dilaksanakan pemasangan jaringan sampai dengan tanggal 15 November 2020, pemasangan jaringan dilaksanakan dengan mengikuti ketentuan dalam berita acara yang telah ditetapkan sebelum Peraturan ini mulai berlaku.
- (4) Penyelenggara SPAM berwenang melaksanakan evaluasi baik secara teknis maupun terhadap perhitungan biaya atas Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM yang telah terpasang atau sedang dalam proses pemasangan yang dilakukan secara swadaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebelum Peraturan ini mulai berlaku.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-46-

- (5) Untuk kegiatan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Penyelenggara SPAM dapat meminta bantuan lembaga/instansi pemerintah yang berwenang sesuai peraturan perundang-undangan.
- (6) Hasil evaluasi yang dilaksanakan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditetapkan sebagai dasar menentukan besaran/nilai wajar terhadap biaya pemasangan Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM yang dilakukan secara mandiri dan/atau swadaya.
- (7) Apabila terhadap besaran biaya hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) tidak dapat diterima oleh Instalatir yang memasang jaringan SPAM, Penyelenggara SPAM dapat memasang Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM yang baru, dengan biaya dapat dibebankan kepada pemohon.
- (8) Dalam hal Penyelenggaraan SPAM dikerjasamakan, pemasangan jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (7) dilaksanakan oleh Mitra.
- (9) Dalam hal Instalatir yang telah memasang Jaringan dan Infrastruktur Pendukung SPAM dapat menerima besaran biaya hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (6), Penyelenggara SPAM melakukan perjanjian kerja sama dengan Instalatir tersebut dalam rangka penataan pelayanan SPAM.
- (10) Dalam hal Penyelenggaraan SPAM dikerjasamakan, Mitra melakukan perjanjian kerja sama dengan Instalatir sebagaimana dimaksud pada ayat (9).

**BAB XVIII
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 52

Pada saat Peraturan ini mulai berlaku:

- a. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 24 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum; dan
- b. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 11 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum Sambungan Langsung Khusus di Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-47-

Pasal 53

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Batam
pada tanggal 14 Januari 2022

KEPALA BADAN PENGUSAHAAN
KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS
DAN PELABUHAN BEBAS BATAM,

ttd.

MUHAMMAD RUDI



Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Umum,

Budi Susilo



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

Lampiran I Peraturan Kepala Badan Pengusahaan
Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam
Nomor : 2 Tahun 2022
Tanggal : 14 Januari 2022

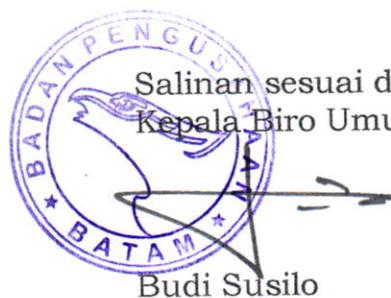
PERSYARATAN PERUBAHAN SPESIFIKASI RUMAH

NO.	URAIAN	SPESIFIKASI RUMAH
1.	Rumah Murah	a. Type 21/RSS/KSB 1. Maksimum luas bangunan/tanah 21m ² /60m ² 2. Dinding diplester dan/atau dicat. 3. Plafon dan Lantai minimum rabat beton. b. Type 36 1. Maksimum luas bangunan 36/100m ² . 2. Dinding tanpa diplester atau dicat. 3. Tanpa plafon. 4. Tanpa lantai tanah yg diperkeras.
2.	Rumah Tangga A	a. Ukuran Bangunan: 36m ² > Luas bangunan < 54m ² b. Lantai semen/keramik c. Daya listrik <10 ampere (2.200 VA) (Daya listrik > 2.200 watt, Arus listrik < 10 ampere) d. Tidak termasuk kriteria golongan rumah tangga B.
3.	Rumah Tangga B	a. Ukuran Bangunan: \geq 54m ² b. Daya listrik \geq 10 Ampere (Daya Listrik >2.200 watt). c. Arus Listrik \geq 10 Ampere. d. Harga jual rumah > 1x Rp.136.000.000,- e. Rumah terletak di jalan \geq 6 meter.

KEPALA BADAN PENGUSAHAAN
KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS
DAN PELABUHAN BEBAS BATAM,

ttd.

MUHAMMAD RUDI



Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Umum,

Budi Susilo



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

Lampiran II Peraturan Kepala Badan Pengusahaan
Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam
Nomor : 2 Tahun 2022
Tanggal : 14 Januari 2022

**STANDAR SPESIFIKASI MATERIAL UNTUK PEMASANGAN JARINGAN PIPA
DAN SAMBUNGAN BARU**

NO	MATERIAL	DIMENSI (MM)	TIPE JOINT	SPESIFIKASI
1.	Pipa HDPE	315,225,160,110,63	Pipa OD \leq 110 (EF) Pipa OD \geq 160 (Butt-f)	PE100-PN12.5- SDR13.6
	Pipa HDPE	25	(EF)	PE100-PN16- SDR11
2.	Stub End + Flange Kit	315,225,160,110,63	Pipa OD \leq 110 (EF) Pipa OD \geq 160 (Butt-f)	Stub End: PE100- PN16-SDR11, Long Collar Loose Flange: PE Single Injection Moulded Flanges with Steel Insert Moulded (PN16)
3.	Tapping Tee c/w Ferrule	63x25,63x63,110x25 , 110x63,160x25,160x 63 225x25,225x63	(EF)	PE100-PN16- SDR11
4.	Reduce Tee	225x160,225x110,16 0x110,110x63	Pipa OD \leq 110 (EF) Pipa OD \geq 160 (Butt-f)	PE100-PN16- SDR11
5.	Equal Tee	225x225,160x160, x110x110	Pipa OD \leq 110 (EF) Pipa OD \geq 160 (Butt-f)	PE100-PN16- SDR11
6.	Reducer	225x160,225x110,16 0x110,110x63	Pipa OD \leq 110 (EF) Pipa OD \geq 160 (Butt-f)	PE100-PN16- SDR11
7.	Coupler	110,63,25	(EF)	PE100-PN16- SDR11
8.	Elbow (22.5 deg & 45 deg)	225,160,110,63,25	(BUTT-F/EF)	PE100-PN16- SDR11



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-2-

NO	MATERIAL	DIMENSI (MM)	TIPE JOINT	SPEKIFIKASI
9.	Elbow (90 Deg)	225,160,110,63,25	Pipa OD ≤ 110 (EF) Pipa OD ≥ 160 (Butt-f)	PE100-PN16-SDR11 Seamless Long Radius
10.	Male/Female Threaded Adaptor (Brass)	63x50	(EF)	PE100-PN16, SDR11
11.	PE Puddle Flange	225,160,110,63	Pipa OD ≤ 110 (EF) Pipa OD ≥ 160 (Butt-f)	PE100-PN16-SDR11
12.	Resilient Seated Gate Valve (termasuk Teleskopik Spindel Extension)	200,150,100,50	Flange End	Ductile Iron, Resilient Seated, PN16
13.	Strainer	300,200,150,100,50	Flange End	Type : Basket, Body : Ductile Iron, Screen : SUS304
14.	Meter Kontrol Insertion Flow Meter	200,150,100,50 50mm-800mm	Flange End Threaded	Type : turbine Type : Paddle Wheel
15.	Flange Adaptor	200,150,100,50	Compression	Ductile Iron, PN16
16.	PRV Flow Control PRSV	200,150,100,50	Flange End	Body&Bonnet : ASTM 536 Ductile Iron Stem & Seat Ring AISI 316 SS PN16 Body and Flange Coating : Fusion Bonded Epoxy
17.	Bolt, Nut, Spring & Washer	M16,M20		Hot dip Galvanized Min Grade 8.8 / A325



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-3-

NO	MATERIAL	DIMENSI (MM)	TIPE JOINT	SPESIFIKASI
18.	Pipa Steel, Bend, Reducer, Tee, Reduce Tee.	200,150,100,50	Welded	ASTM A53 GR-A Schedule 20
19.	Steel Flange (Weldneck)	200,150,100,50	Welded	ASTM A53 GR-A Sch-20, Raised Face PN16
20.	Clamp Saddle untuk pipa eksisting DCIP	Semua dimensi	Compression	Ductile Iron, PN16
21	Steel Collar	Semua dimensi	Welded	ASTM A53 GR-A Schedule 20

KEPALA BADAN PENGUSAHAAN
KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS
DAN PELABUHAN BEBAS BATAM,

ttd.

MUHAMMAD RUDI



Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Umum,

Budi Susilo