

SISTEMATIKA

PERATURAN BADAN REGULATOR

TENTANG

MEKANISME DAN PROSEDUR TRANSPARANSI PELAYANAN AIR MINUM JAKARTA

BAB I : PENGERTIAN

BAB II : KEWENANGAN

BAB III : MEKANISME TRANSPARANSI

Bagian Kesatu : Pengajuan Kegiatan

Bagian Kedua : Materi Kegiatan

Bagian Ketiga : Waktu Penyelenggaraan Kegiatan

Bagian Keempat: Putusan Badan

BAB IV : PROSEDUR TRANSPARANSI

Bagian Kesatu : Proses Pengajuan Kegiatan

Bagian Kedua : Prosedur Pelaksanaan Kegiatan

1. Rapat Kelompok Kerja Gabungan (KKG)
2. Forum Komunikasi Pelanggan Air Minum Dan Masyarakat (FKPM)
3. Temu Pelanggan
4. Sosialisasi Kelurahan
5. Kunjungan Lapangan
6. Laporan Kinerja Operator pada Media Massa

BAB V : PENUTUP

PERATURAN BADAN REGULATOR PELAYANAN AIR MINUM DKI JAKARTA
NOMOR 02 TAHUN 2007
TENTANG
MEKANISME DAN PROSEDUR TRANSPARANSI PELAYANAN AIR MINUM JAKARTA

Ketua Badan Regulator,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam upaya meningkatkan pelayanan dan citra pelayanan pelayanan air minum Jakarta, diperlukan informasi publik berkenaan dengan kinerja pelayanan air minum dan rencana peningkatan air minum secara reguler kepada publik dalam lingkup yang luas.
 - b. bahwa dalam upaya menegakkan Tata Kelola yang Baik di bidang pelayanan air minum di Jakarta, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pengelolaan air minum Jakarta, diperlukan transparansi pelayanan publik dari lembaga penyelenggara pelayanan air minum, yaitu PT PAM Jaya dan para mitra swastanya, yaitu PT PAM Lyonaise Jaya (PALYJA) dan PT Thames PAM Jaya (TPJ)
 - c. bahwa untuk melindungi hak-hak pelanggan untuk mendapatkan informasi pelayanan yang sebenar-benarnya dibutuhkan kegiatan penyampaian informasi secara reguler.
 - d. bahwa untuk pelaksanaan transparansi pelayanan publik, perlu diatur secara jelas dalam suatu pengaturan atau regulasi agar para pihak yang terkait mengetahui tugas dan kewajiban masing-masing secara jelas;
 - e. bahwa untuk maksud tersebut diatas perlu diatur dengan Peraturan Badan Regulator;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen;
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Air Minum;

3. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 54 tahun 2005 tentang Badan Regulator Pelayanan Air Minum DKI Jakarta;
4. Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 284 Tahun 2005 tentang Pengangkatan Anggota Badan Regulator Pelayanan Air Minum DKI Jakarta;
5. Peraturan Badan Regulator PAM DKI Jakarta Nomor 1/PER/BR/I/2006 Tentang Transparansi Pelayanan Air Minum Jakarta
6. Keputusan Badan Regulator Pelayanan Air Minum DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2006 tentang Tata Kelola Badan Regulator Pelayanan Air Minum DKI Jakarta;

- Memperhatikan:
1. Perjanjian Kerja Sama (PKS) Yang Diperbaharui Dan Diberlakukan Kembali (Restated Cooperation Agreement/RCA) tanggal 22 Oktober 2001.
 2. Surat Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 2584/-1.778.1 tanggal 27 September 2004 yang ditujukan kepada PAM Jaya, PALYJA, TPJ dan Badan Regulator perihal Penyesuaian Tarif Otomatis (PTO) untuk Air Minum di DKI Jakarta.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **PERATURAN BADAN REGULATOR PELAYANAN AIR MINUM DKI JAKARTA TENTANG MEKANISME DAN PROSEDUR TRANSPARANSI PELAYANAN AIR MINUM JAKARTA**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

1. Badan Regulator adalah Badan Regulator Pelayanan Air Minum DKI Jakarta.
2. Ketua adalah Ketua Badan Regulator.
3. Anggota adalah Anggota Badan Regulator, yang terdiri dari anggota Bidang Teknik, Anggota Bidang Humas , Anggota Bidang Keuangan dan Anggota Bidang Hukum.
4. Anggota Bidang Humas adalah Anggota Badan Regulator yang bertanggung jawab atas sistem transparansi pelaporan publik.
5. Para Pihak adalah Para Pihak dalam Perjanjian Kerja Sama, yaitu PAM Jaya selaku Pihak

- Pertama dan PT. PALYJA dan PT. TPJ selaku Pihak Kedua.
6. PAM JAYA adalah Perusahaan Daerah Air Minum DKI Jakarta.
 7. PALYJA adalah PT.PAM Lyonnaise Jaya.
 8. TPJ adalah PT.Thames PAM Jaya.
Operator adalah PALYJA dan TPJ
 9. KPAM adalah Komite Pelanggan Air Minum yang terdiri dari para perwakilan pelanggan dari 5 wilayah Kotamadya DKI Jakarta.
 10. PKS adalah Perjanjian Kerja Sama (PKS) Yang Diperbaharui Dan Diberlakukan Kembali (Restated Cooperation Agreement/RCA) tanggal 22 Oktober 2001.
 11. Lembaga adalah lembaga atau instansi lain terkait.
 12. FKPM adalah Forum Komunikasi Pelanggan Air Minum dan Masyarakat, merupakan forum yang terdiri dari para *stakeholders (pemangku kepentingan)*.
 13. KKG adalah Kelompok Kerja Gabungan.
 14. Temu Pelanggan adalah pertemuan pelanggan dengan Operator.
 15. Sosialisasi Kelurahan adalah pertemuan dengan pelanggan Tingkat Kotamadya dan Tingkat
Propinsi yang diselenggarakan bekerjasama dengan Operator.
 16. Kunjungan Lapangan adalah kunjungan langsung ke daerah pelanggan tertentu oleh Badan Regulator Bekerjasama dengan KPAM setempat.
 17. Laporan Kinerja Pelayanan Tahunan adalah Publikasi oleh Operator dilakukan pada setiap akhir semester berjalan yaitu pada bulan Juni dan bulan Desember tahun yang berjalan yang disampaikan oleh Operator pada Hariian Umum Nasional sebagai Pelaporan kepada Pelanggan.
 18. Sekretariat adalah Sekretariat Badan Regulator.
 19. *Stakeholders (pemangku kepentingan)* adalah terdiri dari Para pihak, Pelanggan, LSM, Pemerintah, Departemen PU, dan Media Massa
 20. Putusan adalah Ketetapan yang dikeluarkan oleh Badan Regulator Pam DKI Jakarta.

BAB II

KEWENANGAN

Pasal 2

Badan Regulator berwenang dalam **memfasilitasi** permasalahan yang menyangkut pengelolaan dan pelayanan air minum Provinsi DKI Jakarta dengan didasari transparansi dan akuntabilitas.

BAB III
MEKANISME TRANSPARANSI

Bagian Kesatu

Pengajuan Kegiatan

Pasal 3

Badan Regulator terlebih dahulu menyampaikan rencana Kegiatan secara tertulis pada rapat KKG (Kelompok Kerja Gabungan) yang diajukan kepada Para Pihak dengan pokok surat menyebutkan rencana penyelenggaraan kegiatan.

Pasal 4

Badan Regulator selanjutnya akan memfasilitasi penyelenggaraan Kegiatan ini sesuai ketentuan yang diatur dalam BAB V Peraturan ini.

Bagian Kedua

Materi Kegiatan

Pasal 5

Materi pokok fasilitasi kegiatan transparansi pelayanan yang menjadi kewenangan Badan Regulator untuk ditangani melalui penyelenggaraan kegiatan, yang mencakup, namun tidak terbatas pada :

- 1) Bidang keuangan :
 - a. Perubahan tarif;
 - b. Besaran denda
 - c. Laporan Keuangan

- 2) Bidang teknik :
 - a. Penetapan dan pencapaian target teknik dan standar pelayanan
 - b. Program investasi.
 - c. Konsumsi liar.
 - d. Sambungan liar.
 - e. Rencana dan strategi penurunan NRW/UFW

- 3) Bidang Hukum :
 - a. Interpretasi aturan dalam PKS;

- b. Interpretasi sanksi terhadap pelanggaran ketentuan perjanjian kerjasama .
- 4) Bidang pelayanan :
- a. Standar pelayanan;
 - b. Kriteria penggolongan pelanggan;
 - c. Perselisihan dengan Pelanggan.
 - d. Key Performance Indicators (KPI)

Pasal 6

Ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 tidak mengurangi kewenangan Badan Regulator untuk memfasilitasi yang menyangkut materi lainnya sesuai permintaan baik dari Para Pihak, maupun Pelanggan, baik berdasarkan PKS maupun di luar PKS.

Bagian Ketiga

Waktu Penyelenggaraan Kegiatan

Pasal 7

- (1) Waktu Penyelenggaraan Kegiatan terdiri atas :
- a. KKG diadakan satu kali pada setiap bulannya.
 - b. FKPM diadakan setahun 2 kali pada setiap akhir semester yang waktunya ditentukan dan disepakati oleh Badan Regulator dan para pihak.
 - c. Temu Pelanggan diadakan minimum 1 kali setahun yang waktunya ditentukan dan disepakati oleh Badan Regulator dan para pihak.
 - d. Sosialisasi Kelurahan diadakan disesuaikan dengan waktu yang telah disepakati oleh operator dan KPAM setempat.
 - e. Kunjungan ke lapangan akan diadakan namun tidak terbatas pada kasus-kasus seperti sambungan liar (*illegal connection*) dan Konsumsi liar (*illegal consumption*)
 - f. Laporan Kinerja Operator pada Media Massa dilakukan 2 kali dalam setahun pada setiap akhir semester.
- (2) Jangka waktu proses Penyelenggaraan Kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat dapat ditinjau kembali berdasarkan Kesepakatan Para Pihak yang terlibat.

Bagian Keempat
Putusan Badan Tentang
Mekanisme dan Prosedur Transparansi Pelayanan Air Minum Jakarta

Pasal 8

- (1) Badan Regulator berwenang mengeluarkan putusan yang mengatur mengenai mekanisme dan prosedur Transparansi Pelayanan Air Minum Jakarta.
- (2) Putusan Badan Regulator mengenai Mekanisme dan Prosedur Transparansi Pelayanan Air Minum Jakarta yang disepakati dengan para pihak bersifat mengikat dan wajib dilaksanakan oleh para pihak, namun tetap tunduk pada Ketentuan PKS.

BAB IV

PROSEDUR TRANSPARANSI

Bagian Kesatu

Proses Pengajuan Kegiatan

Pasal 10

Rencana Kegiatan yang telah disepakati dalam pertemuan dengan para pihak dan Badan Regulator akan dilanjutkan dengan rencana pertemuan untuk membahas dengan lebih mendetail mengenai rencana tersebut.

Bagian Kedua

Prosedur dan Pelaksanaan Kegiatan

Paragraf 1

Rapat Kelompok Kerja Gabungan (KKG)

Pasal 11

Rapat Kelompok Kerja Gabungan (KKG) meliputi tahapan sebagai berikut :

- a. Bidang Humas menyiapkan surat undangan rapat untuk ditandatangani oleh Ketua Badan Regulator dan ditujukan pada Direktur Utama/Presiden Direktur dari Operator dan KPAM se-DKI Jakarta.
- b. Waktu dan tempat akan disepakati bersama antara Badan Regulator dan Para Pihak.
- c. Bagian Humas menyiapkan materi yang akan menjadi agenda pertemuan.

Paragraf 2

Forum Komunikasi Pelanggan Air Minum dan Masyarakat (FKPM)

Pasal 12

Forum Komunikasi Pelanggan Air Minum dan Masyarakat (FKPM) meliputi tahapan sebagai berikut :

- a. Pengajuan usul mengenai kegiatan FKPM oleh Badan Regulator pada rapat KKG .
- b. Setelah disetujui, Anggota Bidang Humas menyiapkan surat undangan rapat teknis untuk ditandatangani oleh Ketua Badan Regulator dan ditujukan pada Direktur Utama/Presiden Direktur dari Para Pihak yang terlibat, serta para stakeholders lainnya yang terdaftar sebagai unsur dalam FKPM.
- c. Bagian humas dan Sekretariat bersama-sama mengurus masalah administrasi mengenai tempat dan kelengkapannya.
- d. Bagian Humas dan Teknik bersama-sama membuat materi yang akan dibahas pada kegiatan tersebut beserta dengan kelengkapan data pendukung yang dibutuhkan.
- e. Bagian Humas membuat list undangan peserta, seluruh *stakeholders* (*pemangku kepentingan* dan media massa yang akan diundang.
- f. Bagian Humas melakukan konfirmasi dan pencatatan peserta FKPM .
- g. Bagian Humas melakukan pengecekan akhir pada tempat pelaksanaan.
- h. Bagian Humas mengurus semua masalah administrasi pada saat kegiatan berlangsung dan memastikan acara berlangsung sesuai dengan susunan acara yang telah disepakati.
- i. Semua Tenaga ahli dari badan Regulator yang tidak terlibat langsung akan mencatat notulensi yang akan sangat diperlukan untuk kepentingan *proceeding* kegiatan FKPM ini
- j. Bagian Humas membuat *Proceeding* acara ini untuk selanjutnya akan dikirimkan kepada para pihak.

Paragraf 3

Temu Pelanggan

Pasal 13

Temu Pelanggan meliputi tahapan sebagai berikut :

- a. Pengajuan usul mengenai kegiatan Temu Pelanggan secara lisan oleh Badan Regulator pada rapat KKG .
- b. Setelah disetujui Anggota Bidang Humas menyiapkan surat undangan rapat teknis untuk ditandatangani oleh Ketua Badan Regulator dan ditujukan pada Direktur Utama/Presiden Direktur dari Para Pihak yang terlibat dan KPAM.
- c. Rapat teknis lanjutan yang lebih detail dilakukan dengan hanya mengundang KPAM. Dalam rapat teknis ini akan dibahas mengenai :
 - 1) Tempat Penyelenggaraan kegiatan.
 - 2) Pelanggan yang akan hadir dari daerah masing-masing KPAM.
 - 3) Usulan dari KPAM mengenai materi yang sebaiknya ikut diangkat dalam Temu pelanggan ini.
- d. Bagian Humas dan Sekretariat mengurus semua masalah administrasi yang berkenaan dengan kegiatan ini.
- e. Bagian Humas bekerjasama dengan Operator dalam proses sosialisasi dan promosi kegiatan ini kepada pelanggan dan Masyarakat.
- f. Bagian Humas dan Operator bekerjasama untuk menjaring pelanggan, baik itu melalui penyebaran pamflet dan formulir acara pada tiap loket pembayaran maupun pengumuman dan pendaftaran pelanggan yang akan ikut berpartisipasi melalui media massa.
- g. Bagian Humas membuat list undangan peserta, pembicara dan media massa yang akan diundang.
- h. Bagian Humas dan Teknik bersama-sama membuat materi beserta dengan kelengkapan data pendukung yang dibutuhkan.
- i. Bagian Humas mengurus semua masalah administrasi pada saat kegiatan berlangsung dan memastikan acara berlangsung sesuai dengan susunan acara yang telah disepakati
- j. Semua Tenaga ahli baik badan Regulator yang tidak terlibat langsung pada penyelenggaraan acara akan mencatat notulensi yang akan sangat diperlukan untuk kepentingan *proceeding* kegiatan FKPM ini
- k. Bagian Humas membuat *Proceeding* acara ini untuk selanjutnya akan dikirimkan kepada para pihak.

Paragraf 4

Sosialisasi Kelurahan

Pasal 14

Sosialisasi Kelurahan meliputi tahapan sebagai berikut :

- a. Operator mengirimkan undangan tertulis kepada Badan Regulator pada setiap Sosialisasi yang diadakan oleh Operator bekerja sama dengan KPAM dan Kelurahan setempat.
- b. Ketua Badan Regulator mengatur delegasi Badan Regulator yang akan dikirim untuk mewakili Badan Regulator.
- c. Bagian Humas dan Sekretariat secara reguler menghadiri kegiatan sosialisasi kelurahan ini.
- d. Bagian Humas mencatat dan mendokumentasikan keseluruhan rangkaian kegiatan sosialisasi kelurahan ini.

Paragraf 5

Kunjungan Lapangan

Pasal 15

Kunjungan Lapangan meliputi tahapan sebagai berikut :

- a. KPAM melaporkan secara lisan kondisi wilayahnya pada setiap rapat KKG.
- b. Badan Regulator akan memperhatikan wilayah yang tengah menghadapi kondisi khusus terutama dalam kasus sambungan liar (*illegal connection*) dan Konsumsi liar (*illegal consumption*), namun tidak terbatas pada keadaan tersebut.
- c. Bagian Humas berkoordinasi dengan KPAM mengatur waktu dan tempat kunjungan.
- d. Bagian Humas dan Teknik bersama-sama dengan KPAM mengunjungi lokasi yang telah ditentukan.
- e. Kegiatan kunjungan lapangan ini didokumentasikan oleh bagian Humas.
- f. Selanjutnya Badan Regulator mengirim hasil kunjungan ini sekaligus meminta konfirmasi dan penjelasan dari pihak Operator.

Paragraf 6

Laporan Kinerja Operator pada Media Massa

Pasal 16

Laporan Kinerja Operator pada Media Massa meliputi tahapan sebagai berikut :

- a. Publikasi oleh Operator dilakukan pada setiap akhir semester berjalan yaitu pada bulan Juni dan Bulan Desember tahun yang berjalan, kecuali untuk Laporan Keuangan Tahunan, harus setelah diaudit oleh auditor independen
- b. Bidang Humas menyiapkan surat undangan rapat teknis untuk ditandatangani oleh Ketua Badan Regulator dan ditujukan pada Direktur Utama/Presiden Direktur dari Para Pihak

- yang terlibat.
- c. Rapat teknis ini membahas materi publikasi oleh Operator mencakup :
 - 1) Kinerja Pelayanan pelayanan yang berlangsung selama semester berjalan (6 bulan), dan
 - 2) Rencana Peningkatan Pelayanan Pelanggan untuk satu semester kedepan (6 bulan)
 - d. Operator wajib berkordinasi dengan Badan Regulator atas materi yang dipublikasikan
 - e. Setelah materi disetujui oleh Badan Regulator maka akan dilakukan publikasi kinerja pelayanan pada harian berskala nasional.

BAB V

PENUTUP

Pasal 17

- (1) Kegiatan yang dilaksanakan oleh Badan Regulator berdasarkan peraturan ini mengacu pada ketentuan-ketentuan dalam Peraturan Gubernur tentang Badan Regulator dan PKS
- (2) Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 29 November 2007

Badan Regulator Pelayanan Air Minum DKI Jakarta
Ketua,

Ir. Achmad Lanti, M.Eng