

Laporan Keluhan Pelayanan PDAM di Sumberrejo, Mertoyudan, Kab Magelang : Pelanggan lupa membayar air PDAM sampai 3 bulan tanpa surat peringatan, meter air langsung di segel.

### Tanggapan Perumda Air Minum Tirta Gemilang :

Bahwa berdasarkan Peraturan Bupati No 43 tahun 2018 tentang pedoman perhitungan, Penetapan, Pembayaran Tarif PDAM Tirta Gemilang Kab Magelang dan selanjutnya tertuang dalam Keputusan Direktur Utama No 690.39/64/IV/2020 tentang Pengelolaan dan Teknis Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Gemilang Kab Magelang tertanggal 30 April 2020 Bab V Pembayaran dan Sanksi Administratif pada pasal 6 ayat (2) berbunyi : *Pelanggan yang tidak membayar rekening air sampai dengan tanggal 1 (satu) pada 2 (dua) bulan berikutnya, akan dilakukan penutupan sementara instalasi air minum.* Data pelanggan yang merasa keberatan atas dilakukan penutupan sementara adalah pelanggan atas nama Wasilah dengan ID Pelanggan No 01.25.06.0015 beralamat di Perum Alamanda Estate Kelurahan Sumberrejo dengan penjelasan sebagai berikut :

- Pelanggan tersebut telah menunggak selama 3 bulan yaitu mulai dari rekening bulan Agustus, September dan Oktober 2022 sehingga sesuai aturan yang berlaku dilakukan penutupan sementara pada tanggal 30 November 2022. Dengan pertimbangan pelanggan datang untuk menyelesaikan tunggakan pada tanggal 1 Desember 2022 (sehari setelah penutupan sementara) maka dari Kantor memberikan keringanan dengan tidak mengenakan biaya buka kembali sebesar Rp 175.000,00. Selanjutnya segel dibuka dan pelanggan dapat memanfaatkan air PDAM Kembali.
- Berdasarkan rekam jejak pembayaran pelanggan dapat kami sampaikan bahwa pelanggan tersebut sudah terbiasa menunggak pembayaran (2-3 bulan sekali baru dibayar) dan petugas beberapa kali menagihkan ke pelanggan tersebut. Data terlampir :

Riwayat Rekening

Sisa: 0 lembar / Rp0      Lunas:  Belum  Sudah  Abaikan      Periode: 01-2021 s/d 12-2022      Foto / Peta      Export...      Cetak      Tutup

No	Bulan	TglUT	Tarif	Meter Akhir	M3 Air	Harga Air	Abt	By Adm	Dana Meter	Denda	PPN	Total Rp	Status	Tgl Status
1	10.2022	20/11/22	IIC	2.734	37	88.650	555	8.500	8.000	21.100	0	126.805	Lunas	01/12/2022
2	09.2022	20/10/22	IIC	2.697	37	88.650	555	8.500	8.000	21.100	0	126.805	Lunas	01/12/2022
3	08.2022	20/09/22	IIC	2.660	22	42.100	330	8.500	8.000	11.800	0	70.730	Lunas	01/12/2022
4	07.2022	20/08/22	IIC	2.638	27	56.100	405	8.500	8.000	14.600	0	87.605	Lunas	01/09/2022
5	06.2022	20/07/22	IIC	2.611	35	81.750	525	8.500	8.000	19.800	0	118.575	Lunas	01/09/2022
6	05.2022	20/06/22	IIC	2.576	82	243.900	1.230	8.500	8.000	52.300	0	313.930	Lunas	18/08/2022
7	01.2022	20/02/22	IIC	2.494	44	112.800	660	8.500	8.000	26.000	0	155.960	Lunas	26/04/2022
8	12.2021	20/01/22	IIC	2.450	47	117.600	705	7.900	7.500	26.700	0	160.405	Lunas	26/04/2022
9	11.2021	20/12/21	IIC	2.403	48	120.900	720	7.900	7.500	27.400	0	164.420	Lunas	26/04/2022
10	10.2021	20/11/21	IIC	2.355	37	84.600	555	7.900	7.500	20.100	0	120.655	Lunas	09/12/2021
11	09.2021	20/10/21	IIC	2.318	44	107.700	660	7.900	7.500	24.800	0	148.560	Lunas	09/12/2021
12	08.2021	20/09/21	IIC	2.274	24	45.600	360	7.900	7.500	12.300	0	73.660	Lunas	26/10/2021
13	07.2021	20/08/21	IIC	2.250	33	71.400	495	7.900	7.500	17.500	0	104.795	Lunas	26/10/2021
14	06.2021	20/07/21	IIC	2.217	25	48.250	375	7.900	7.500	12.800	0	76.825	Lunas	21/09/2021
15	05.2021	20/06/21	IIC	2.192	32	68.100	480	7.900	7.500	16.800	0	100.780	Lunas	06/09/2021
16	04.2021	20/05/21	IIC	2.160	29	58.850	435	7.900	7.500	14.900	0	89.585	Lunas	06/09/2021
17	03.2021	20/04/21	IIC	2.131	25	48.250	375	6.500	7.500	12.800	1.400	76.825	Lunas	31/05/2021

- Pada bulan Februari 2022 telah dilakukan penutupan sementara dikarenakan menunggak 3 bulan (rekening November-Desember 2021 dan Januari 2022). Pada bulan April 2022 pelanggan melakukan pembayaran tunggakan dan diindikasikan selama 2 bulan tersebut menggunakan air secara illegal sehingga sempat akan dilakukan pembongkaran jaringan terhadap pelanggan tersebut namun permasalahan dapat diselesaikan sehingga pada bulan Mei 2022 terbit rekening sampai sekarang.

Demikian penjelasan yang dapat kami sampaikan dan semoga pelanggan tersebut terbuka kesadarannya untuk membayar rekening air secara rutin tiap bulannya.