



BAB III

GAMBARAN UMUM PDAM KOTA SURABAYA

A. Gambaran Umum PDAM Kota Surabaya⁴⁰

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya ini merupakan perusahaan Monopoli yang harus bekerja keras guna mengejar target pelayanan sebagaimana yang telah ditentukan oleh Pemerintah melalui Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 690 / 7027 / SJ tanggal 10 Juli 1985 bahwa 75% masyarakat perkotaan dan 60% masyarakat pedesaan disamping mengusahakan keuntungan yang wajar, maka untuk mencapai maksud tersebut PDAM Kota Surabaya mengusahakan penyediaan dan distribusi air minum yang memenuhi syarat-syarat kesehatan.

1. VISI dan MISI PDAM Kota Surabaya

a. Visi PDAM kota Surabaya

Perusahaan daerah ini adalah menjadi PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM yang mandiri, berwawasan global dan terbaik di kelasnya.

b. Misi PDAM Kota Surabaya

1. Menyediakan air minum yang memenuhi kualitas, kuantitas dan kontinuitas yang dapat dipertanggungjawabkan melalui pelayanan prima dalam rangka menciptakan nilai tambah bagi masyarakat Kota Surabaya.

⁴⁰ Harbani, *Wawancara*, Surabaya, 08 Maret 2012.



2. Melakukan pengelolaan usaha secara professional dengan teknologi tepat guna dan prinsip-prinsip manajemen yang berwawasan global sehingga mampu memberikan kontribusi pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah.
3. Mengembangkan lingkungan kerja yang kondusif sehingga menjadi pilihan utama karyawan bekerja dan berkarir secara professional.
4. Turut berpartisipasi dalam mengemban tanggung jawab secara proposdional melalui aktifitas Corporate Social Responsibility.

2. Profil PDAM Kota Surabaya

Nama PDAM : Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota
Surabaya

Provinsi : Jawa Timur

Kabupaten / Kota : Kota Surabaya

Alamat : Jl. Prof. Dr. Moestopo No. 2 Surabaya

Telp. : (031) 5039373

Fax. : (031) 5030100

URL : -

Direktur : Ir. Mohammad Selim

Deskripsi : -

- a. Kapasitas terproduksi \pm 8.261liter/dt
- b. Jumlah pelanggan \pm 394.623 sambungan
- c. Jumlah karyawan \pm 1.357 orang



- d. Cakupan pelayanan $\pm 71\%$
 - e. Kehilangan air $\pm 34,69\%$
 - f. Rasio karyawan / 1000 pelanggan $\pm 3,4$
 - g. Panjang pipa terpasang ± 4.500 km
3. Sejarah Perkembangan PDAM Kota Surabaya
- a. Sejarah Awal PDAM Kota Surabaya

Sumber air di Desa Umbulan, Kecamatan Winongan Kabupaten Pasuruan ini mempunyai sejarah yang unik. Pada awalnya Mata air ini ditemukan Belanda pada tahun 1916. Pada tahun berikutnya yakni 1917 sumber tersebut dikelola Inlando Water Bedrij. Tentu saja air yang melimpah itu hanya diperuntukkan bagi orang-orang Belanda di Pasuruan dan Surabaya. Masyarakat Kota Pasuruan menggunakan 65 liter/detik, dan masyarakat Kota Surabaya menggunakan 110 liter/detik. Meski sisa airnya masih melimpah, penduduk asli Indonesia di sekitar sumber itu tidak diizinkan memanfaatkannya. Sisa air tersebut hanya dibiarkan tumpah ke laut melalui Sungai Rejoso.

Sumber air umbulan baru diserahkan kepada Stads Gemente Van Pasoeroean pada tahun 1940 dengan pertimbangan karena kota Pasuruan waktu itu Kota Bandar yang amat penting bagi perdagangan dan industri. Pemanfaatan sumber air Umbulan kemudian berkembang menjangkau masyarakat Kota Pasuruan dan sekitarnya.



Namun kerika zaman Jepang hak penguasaan sumber air Umbulan menjadi kabur, karena arsip-arsip yang mendasarinya terabaikan. Baru setelah kemerdekaan Indonesia tahun 1945, sumber air Umbulan dikuasai Pemerintah Daerah Darurat. Namun pada tahun 1952 diambil alih oleh Pemerintah Kota Pasuruan dengan supervisi Kabupaten Pasuruan.

Ternyata permohonan itu hingga 1968 tidak berhasil, bahkan sumber air Umbulan malah dikuasai oleh Pemerintah Pusat. Sehingga untuk memanfaatkan air Umbulan dikenai retribusi pemakaian oleh dinas \pengairan. Namun karena air Umbulan diperuntukkan bagi masyarakat yang 40% berada di kawasan pantai yang airnya asin, maka pada tahun 1972 PDAM Kodya Pasuruan mendapatkan hak pakai.

b. Sejarah PDAM Kota Surabaya di masa sekarang

Pada perkembangan berikutnya sumber air Umbulan dikuasai PDAB Jatim. Sedangkan PDAM Kodya Pasuruan yang telah terlanjur menggunakan air Umbulan 65 liter/detik, dan PDAM Surabaya 110 liter/detik, tetap diizinkan menggunakan air tersebut sebatas itu. Sisanya yang sejitar 4.000 liter/detik akan dimanfaatkan PDAB Jatim untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi Kota Sidoarjo, Surabaya, dan Gresik.

Sedangkan Kabupaten Pasuruan yang mempunyai sumber tersebut tidak diizinkan memanfaatkannya. Meski PDAM Kabupaten



Pasuruan telah mengajukan permohonan untuk menggunakan air Umbulan sebesar 500 liter/detik untuk masyarakat pantai seperti Grati, Rejoso, Lekok, dan Nguling tetap ditolak juga.

Semua mengakui sumber air Umbulan merupakan salah satu potensi sumber daya alam yang sangat potensial. Sumber tersebut mempunyai debit air sebesar 5.552 liter/detik. Pemanfaatan sumber tersebut secara efektif baru sekitar 3,5% untuk pelayanan air minum masyarakat Kodya pasuruan dan Kodya Surabaya. Sekitar 2,9% digunakan untuk irigasi pertanian. Sekitar 4.007 liter/detik sisanya terbuang ke laut lewat Sungai Rejoso. Meski sisa air itu untuk sementara terbuang, tapi tak ada yang diizinkan untuk memanfaatkannya. Karena air sisa tersebut yang akan dimanfaatkan PDAB Jatim untuk memasok kebutuhan air minum kota Sidoarjo, Surabaya dan Gresik tersebut.

PDAM Kabupaten Pasuruan yang mengajukan permohonan sisa air Umbulan sebesar 500 liter/detik untuk kebutuhan air minum masyarakat pantai, disarankan mencari sumberlain yang masih banyak terdapat di wilayah Pasuruan. Yang menarik, meski Kabupaten Pasuruan tidak diizinkan menggunakan air sumber air tersebut. Perlu Pelestarian dilihat pada daftar debit air Umbulan menunjukkan kapasitas yang cenderung menurun. sehingga upaya pelestarian daerah tangkapan air sumber umbulan perlu segera ditangani secara serius melalui program lintas sektoral, karena erosinya sangat tinggi.



Daerah tangkapan air Umbulan itu meliputi enam wilayah Kecamatan di Kabupaten Pasuruan, yakni Winongan, Paserpan, Puspo, Tatur, Tosari dan Lumbang. Secara planimetris luasnya mencapai 21.000 hektare. Data sepuluh tahun terakhir, curah hujan rata-rata berkisar antara 1.125-2.914 mm/tahun, dengan jumlah hujan rata-rata 61-150 hari/tahun, curah hujan maksimum antara 96-195 mm/tahun. Daerah tangkapan air Umbulan juga mempunyai topografi bervariasi, dari landai sampai curam. Dilihat dari sebarannya menunjukkan tingkat ketergantungan 15% keatas mencapai 66,67%. Dengan demikian daerah tersebut cenderung untuk mengundang erosi. Jaringan sungai di daerah tangkapan Umbulan juga belum tertata dengan baik. Bentuk drainasenya masih jauh dari harapan, sehingga bisa mengakibatkan tidak terkendalinya kecepatan limpahan permukaan air dengan baik, dan secara langsung berpengaruh terhadap kondisi hidrologisnya.

Topologi daerah tangkapan air Umbulan sangat kasar. Hal ini bisa dilihat dari sebaran lereng yang didominasi dengan kemiringan 25% ke atas. Sedangkan jenis tanahnya sebagian besar termasuk jenis baik, kepekaannya juga baik, sehingga infiltrasinya cukup baik pula. Sedangkan iklim daerah tangkapan air Umbulan terbagi dalam dua bentuk. Di daerah hulu, hujan berlangsung hampir sepanjang tahun, sedangkan daerah hilir rata-rata hanya hujan selama lima bulan setiap tahunnya. Keadaan ini menunjukkan hidrologis daerah tersebut buruk,



sehingga akan berpengaruh pula terhadap laju erosi yang sangat tinggi. Bupati Pasuruan, HR Saputro menyebutkan, untuk mengantisipasi sumber air Umbulan agar tetap lestari, di daerah tangkapan air Umbulan telah dilaksanakan berbagai upaya Rehabilitasi Lahan dan Koservasi Tanah (RLKT).

Jenis kegiatannya meliputi kebun rakyat atau hutan rakyat, KBD, sengonsari, rehabilitasi teras, dam pengendali, dam penahan, UP-UPSA (Unit Percontohan – Usaha Pelestarian Sumberdaya Alam) dan jenis lain yang dilaksanakan melalui swadaya murni masyarakat. Dari hasil RLKT yang dilaksanakan pada akhir Pelita V mencapai 12.421 hektar, pada akhir Pelita V telah menyusut tinggal 9.744 hektar. Di samping upaya tersebut, juga masih terus dilaksanakan pelestarian daerah tangkapan air Umbulan tersebut baik melalui RLKT, mulai 1995/1996 hingga 1999/2000 nanti. Sedangkan alternatif lain, membebaskan lahan penduduk, khususnya tanah-tanah penduduk berada pada lahan kritis yang mempunyai kepekaan erosi yang cukup tinggi, untuk difungsikan sebagai kawasan hutan lindung. Lahan kritis itu biasanya terdapat pada daerah atas (pegunungan).

Dengan pendekatan kondisi fisik di lapangan mempunyai kriteria topografi curam, intensitas hujan tinggi, dan jenis tanah yang mempunyai kepekaan erosi tinggi pula. Dari hasil perhitungan rencana teknik lapangan, RLKT sumber air Umbulan pada 1998 luas lahan yang fungsi



peruntukannya sebagai kawasan hutan lindung juga cukup luas, mencapai 5.032 hektar. Barangkali ini yang dinamakan upaya Pemda Kabupaten Pasuruan dalam melestarikan sumber air Umbulan bisa disebut sebagai upaya menyelamatkan sumber air minum bagi penduduk Surabaya dan sekitarnya.

4. Peran dan tujuan Perusahaan daerah Air Minum Kota Surabaya

- a. Menghasilkan air yang layak untuk dikonsumsi sehari-hari pada konsumen
- b. Memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen
- c. Membrikan kemudahan pada masyarakat untuk mendapat air bersih
- d. Efisiensi dan efektifitas dalam pemberian pelayanan
- e. Perusahaan mendapatkan keuntungan yang seimbang dengan usahanya

5. Kebijakan Mutu

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Surabaya memberikan pelayanan prima dengan menyelenggarakan hubungan yang baik dengan pelanggan melalui penyediaan informasi yang akurat serta penanganan pengaduan yang mudah dan cepat yang mengutamakan kepuasan pelanggan, serta senantiasa melakukan perbaikan yang berkesinambungan, sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2000.

6. Pengembangan Sumber Daya Manusia

- a. Program Diklat / training, Brainstorming



- b. Training disesuaikan dengan bidang tugas masing-masing
- c. Struktur organisasi yang berjenjang
- d. Menyusun kebutuhan training (training need) untuk 5 (lima) tahun ke depan
- e. Penempatan pegawai Diklat yang dilaksanakan oleh Perpamsi :
 - 1) Diklat Manager Pertama
 - 2) Diklat Manager Muda
 - 3) Diklat Manager Madya
 - 4) Diklat Manager Utama
- f. Mengikuti program Diklat untuk Bidang Produksi, Distribusi, Keuangan, Pengawasan dan Manajemen

7. Program Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya

Berikut pencapaian utama program Penyediaan Jasa lingkungan hingga tahun 2006 :

a. Program Pembinaan Kapasitas PDAM.

ESP mengawali program pelatihan operator PDAM dengan bekerja sama dengan WWD dan SABSAS, organisasi Belanda yang bekerja di Indonesia Timur dan Aceh. Pelaksanaan akan dilakukan oleh Yayasan Pelatihan Perpamsi. Saat ini modul pelatihan sedang disusun. ESP juga mengawali diskusi-diskusi dengan direktur senior PDAM, perwakilan Pemerintah daerah dan pusat untuk menemukan cara-cara untuk



meningkatkan motivasi dengan program seminar, lokakarya dan pelatihan.

b. Audit-audit Efisiensi Energi PDAM.

ESP bekerja sama dengan Eco-Asia, program USAID regional, dan empat PDAM melakukan audit efisiensi energi PDAM. Eco-Asia menyumbangkan keahlian tertentu dan ESP membantu pelatihan dan audit di empat PDAM. Presentasi hasil-hasil kepada manajemen PDAM menunjukkan bahwa dengan investasi menengah dalam peralatan hemat energy, penghematan besar dapat dilakukan.

c. Pengurangan Air Tak Tertagih (NRW).

ESP melaksanakan program penting ini untuk PDAM untuk meningkatkan kinerja, pendapatan dan mengurangi biaya bagi PDAM-PDAM yang mendapat bantuan, dengan pengurangan rata-rata sebesar 20% dari pengurangan NRW di lokasi-lokasi perintis. ESP juga melaksanakan sensus keluarga dengan beberapa Universitas setempat di empat lokasi lain, untuk semua rumah di kecamatan yang mencakup berbagai penggunaan dan kondisi alat ukur air, struktur, sumber air, sambungan dan konsumsi tidak resmi, fasilitas sanitasi dasar. Hasil-hasil digunakan untuk peninjauan ulang klasifikasi program pernggantian alat



ukur air, mengurangi sambungan, dan penyambungan para pelanggan baru.

d. Meningkatkan Akses Pasokan Air untuk Keluarga Miskin.

ESP telah mengembangkan tiga program yang secara langsung memfokuskan pada peningkatan akses ke pasokan PDAM untuk keluarga miskin. Dengan Eco-Asia dan PDAM Kota Bandung, sedang dilaksanakan survey besar untuk 300 keran air umum, yang akan menghasilkan perbaikan pengelolaan dan operasional dari, melalui kerja sama dengan kelompok masyarakat. ESP juga mengawali sebuah program dengan PDAM Surabaya dan Bank Dunia untuk meningkatkan sambungan air ke rumah-rumah penduduk miskin. ESP akan memberi semua dukungan peranti lunak dan Bank Dunia, melalui program Bantuan Berbasis Hasil, membantu semua biaya peranti keras. Di Medan PDAM membantu dua LSM setempat untuk secara langsung menghubungkan sistem Pasokan Air Berbasis Masyarakat ke PDAM.

e. Program sanitasi menyeluruh.

Program sanitasi ESP mencakup sebuah program besar untuk membangun sepuluh Sanitasi Berbasis Masyarakat (CBS) di lima kota besar di Indonesia yang pada akhirnya memberi akses ke peningkatan sanitasi kepada 5000 penduduk dari keluarga miskin. Bersama program ini juga dijalankan program pembinaan kapasitas yang besar untuk melatih 50 orang Indonesia dalam mobilisasi masyarakat, perencanaan



dan konstruksi dan pengawasan CBS. Untuk mendukung program sanitasi yang lebih berkelanjutan, ESP juga mengembangkan empat kelompok kerja sanitasi, menjadi dasar strategi sanitasi di seluruh kota.

f. Kunjungan-kunjungan keterpaparan Sanitasi. ESP mengorganisir dua kunjungan keterpaparan sanitasi ke Malaysia pada bulan Desember 2005 dan Mei 2006 untuk 23 peserta dari Pemerintah setempat dan PDAM dan disambut oleh Indah Water konsortium (IWK), Perusahaan Air Limbah Nasional dari Malaysia dan Organisasi mitra ESP. Para wakil kembali sangat antusias dan sekarang siap untuk mulai mengemabngkan strategi sanitasi di kota mereka.

g. Sistem Pengelolaan Sampah Padat Berbas\is Masyarakat.

ESP sekarang bekerja di delapan lokasi berbeda untuk mengembangkan pengelolaan sampah padat berbasis masyarakat dan bekerja sama dengan Mercy Corps untuk melaksanakan program lingkungan yang inovatif dan terpadu di Jakarta Utara, yang didanai oleh IDRC, lembaga penelitian Kanada.



Edited with the trial version of
Foxit Advanced PDF Editor

To remove this notice, visit:
www.foxitsoftware.com/shopping



Edited with the trial version of
Foxit Advanced PDF Editor

To remove this notice, visit:
www.foxitsoftware.com/shopping



Edited with the trial version of
Foxit Advanced PDF Editor

To remove this notice, visit:
www.foxitsoftware.com/shopping



Edited with the trial version of
Foxit Advanced PDF Editor

To remove this notice, visit:
www.foxitsoftware.com/shopping



B. Klasifikasi Pelanggan dan Tarif Air PDAM Kota Surabaya⁴¹

Berdasarkan Peraturan Walikota No.55 Tahun 2005 tanggal 29 Nopember 2005 tentang Tarif Air Minum dan Struktur Pemakaian Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya, dan berdasarkan Peraturan Perusahaan, Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya No. 04 Tahun 2008 tanggal 03 Maret 2008 tentang Klasifikasi Kelompok Pelanggan Air Minum, maka dengan ini ditetapkan pengelompokan pelanggan PDAM Kota Surabaya sebagai berikut :

KLASIFIKASI	Kode tarif	Pemakaian Air (M ³)	Tarif air (Rp/M ³)	Pemakaian Min/bln (M ³)
1	2	3	4	5
KELOMPOK PELANGGAN I 1. Hidran umum; 2. Tempat ibadah; 3. Umah susun sewa (rusunawa).	1	Non progresif	600	10
KELOMPOK PELANGGAN II 1. Pondok Pesantren, Panti Asuhan, Panti Jompo, Panti Sosial; 2. Sekolah negeri, Madrasah, Sekolah swasta (TK, SD, SLTP, SLTA) dengan akreditasi C; 3. Balai pertemuan RT dan RW; 4. rumah susun milik (rusunami) dengan penjualan curah; 5. rumah tangga (RT) 1, yaitu : kelompok pelanggan rumah tangga yang memenuhi semua kriteria sebagai berikut: a. didepannya terdapat jalan dengan lebar termasuk saluran/got dan berm < 3 meter;	2A	0 – 10 11 – 20 21 – 30 < 30	350 600 900 1.800	10

⁴¹ Harbani, *Wawancara*, Surabaya, 08 Maret 2012



b. daya listrik terpasang < 1300 VA; c. Nilai Jual Obyek Pajak (NJOP) < Rp. 50 juta; d. Luas bangunan < 36 m ²				
KELOMPOK PELANGGAN III				
1. Layanan kesehatan milik pemerintah (puskesmas, poliklinik, BKIA, Rumah Sakit) non komersial; 2. Kamar mandi umum, ponten / WC umum	2B	0 – 10 11 – 20 < 20	500 1.000 2.250	10
KELOMPOK PELANGGAN IV				
1. Rumah tangga (RT) 2, yaitu : kelompok pelanggan rumah tangga yang tidak memenuhi salah satu kriteria RT3, RT4, RT5 dan memenuhi salah satu kriteria sebagai berikut : a. Didepannya terdapat jalan dengan lebar termasuk saluran/got dan berm \geq 3 meter akan tetapi < 5 meter; b. Daya listrik yang terpasang < 1300 VA; c. Nilai Jual Obyek Pajak (NJOP) \geq Rp. 50 juta akan tetapi < Rp. 150 juta; d. Luas bangunan \geq 36 m ² akan tetapi \geq 120 m ²	3A	0 – 10 11 – 20 < 20	500 1.200 1.900	10
KELOMPOK PELANGGAN V				
1. Kursus keterampilan, Warnet/Wartel > 4 unit; 2. Salon kecantikan, usaha kesegaran jasmani, laundry; 3. Depot/Café, katering rumah tangga; 4. Lab. Medis, Apotik, Poliklinik swasta, BKIA swasta; 5. Rumah sakit swasta kategori kecil; 6. Losmen/Wisma/Penginapan/Guest house/Hotel non bintang; 7. Gedung pertemuan/Mess milik Pemerintah yang dikomersialkan; 8. Industri rumah tangga; 9. Kegiatan usaha/industri/profesi perorangan yang berskala ekonomi kecil; 10. Layanan kesehatan milik Pemerintah yang dikomersialkan.	3B	0 – 10 11 – 20 > 20	1.500 3.500 6.000	10
KELOMPOK PELANGGAN VI				
	3C	0 – 10	2.300 4.000	10



<ol style="list-style-type: none"> 1. Sekolah Swasta (TK, SD, SLTP, SLTA) dengan akreditasi A & B; 2. Pasar tradisional milik Pemerintah dan atau milik masyarakat; 3. Usaha kost lebih dari 5 kamar; 4. Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta selain akreditasi A; 5. Ruko/Rukan dengan lebar jalan termasuk berm \leq 9 meter; 6. Rumah tangga (RT) 5, yaitu: Kelompok pelanggan rumah tangga yang memenuhi salah satu kriteria sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Di depannya terdapat jalan protocol, jalan utama, jalan lainnya yang mempunyai nilai ekonomis tinggi; b. Didepannya terdapat jalan dengan lebar termasuk saluran/got dan berm \geq 15meter; c. Daya listrik yang terpasang \geq 4400 VA; d. Nilai Jual Obyek Pajak (NJOP) \geq Rp. 500 juta; e. Luas bangunan \geq 300 m² 		11 – 20 > 20	5.500	
<p>KELOMPOK PELANGGAN VII</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah susun milik dengan penjualan non curah; 2. Rumah tangga (RT) 3, yaitu : Kelompok pelanggan rumah tangga yang tidak memenuhi salah satu kriteria RT4, RT5 dan memenuhi salah satu kriteria berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Didepannya terdapat jalan dengan lebar termasuk saluran/got dan berm \geq 5meter akan tetapi < 6,5 meter; b. Daya listrik yang terpasang \geq 1300 VA, akan tetapi < 2200 VA; c. Nilai Jual Obyek Pajak (NJOP) \geq Rp. 150 juta akan tetapi < Rp. 250 juta; d. Luas bangunan \geq 120 m² akan tetapi \square 200 m² 	4A	0 – 10 11 – 20 > 20	1.000 1.500 2.500	10
<p>KELOMPOK PELANGGAN VIII</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor pemerintah / Asing / Parpol; 2. Apartemen milik; 3. Rumah tangga (RT) 4, yaitu : Kelompok pelanggan rumah tangga yang tidak 	4B	0 – 10 11 – 20	1.500 2.200 3.500	10



<p>memenuhi salah satu kriteria RT 5 dan memenuhi salah satu kriteria sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> Didepannya terdapat jalan dengan lebar termasuk saluran/got dan berm $\geq 6,5$ meter akan tetapi < 15 meter; Daya listrik terpasang ≥ 2200 VA, akan tetapi < 4000 VA; Nilai Jual Obyek Pajak (NJOP) \geq Rp. 250 juta akan tetapi $<$ Rp. 500 juta; Luas bangunan ≥ 200 m² akan tetapi < 300 m². 		<p>> 20</p>		
<p>KELOMPOK PELANGGAN IX</p> <ol style="list-style-type: none"> Usaha pabrikan / Industri besar; Semua usaha yang menggunakan air sebagai bahan baku operasional; Usaha pendinginan, pemanasan, tenaga uap, penyamakan; Rumah sakit kategori besar; Perguruan tinggi negeri dan swasta akreditasi A. 	<p>4C</p>	<p>0 – 10 11 – 20 > 20</p>	<p>4.000 6.000 7.500</p>	<p>10</p>
<p>KELOMPOK PELANGGAN X</p> <ol style="list-style-type: none"> Gudang, Kantor; Restoran / rumah makan, Dept. Store / swalayan, Pertokoan, Ruko / Rukan di jalan protokol atau lebar jalan termasuk berm > 9 meter; Lembaga Pendidikan Profesi; Cuci / Salon mobil besar, Bengkel automotif besar; Hotel berbintang, Rental Kondominium dan Apartemen; Kolam Renang, fitness Center, Tempat Hiburan; Stasiun TV, Radio, BUMN, BUMD, Bank; Apotik Besar, Lab. Medis Besar, gedung / fasilitas pemerintah yang dikomersialkan; Pasar Pemerintah yang mengikutsertakan modal swasta / swakelola; Usaha besar swasta yang terdiri atas PMDN / PMA; Usaha bersama atau besar lainnya diluar kategori 	<p>4D</p>	<p>0 – 10 11 – 20 > 20</p>	<p>6.000 8.000 9.500</p>	<p>10</p>



usaha kecil.				
KELOMPOK PELANGGAN XI				
1. Pelabuhan Udara			10.00	10
2. Pelabuhan Laut	5		0	
		Non progresif		

C. Alasan Penetapan Tarif Air Minum Produk PDAM Surya Sembada Surabaya

Sebagaimana telah dijelaskan di atas mengenai pengelompokan pelanggan, terdapat beberapa alasan mengenai adanya perbedaan penetapan tarif dasar air minum produk PDAM Surya Sembada di desa Jemur Ngawin kecamatan Wonocolo, Surabaya. setelah mengadakan interview / wawancara dengan pihak yang terkait di PDAM Surya Sembada Surabaya dalam hal ini bapak Drs. Mashudi selaku Kabag. Langganan Timur.⁴²

Beliau mengatakan bahwa Adanya peraturan tentang penetapan tarif tersebut dimaksudkan agar para pelanggan tidak semena-mena menggunakan air dalam jumlah besar atau bisa dikatakan boros air, dan dengan adanya penetapan tarif tersebut pihak perusahaan bisa menentukan mana pihak-pihak yang sesuai

⁴² Mashudi, *Wawancara*, Surabaya, 12 Maret 2012



dengan kelompok-kelompok pelanggan yang sudah ditentukan di atas, misalnya tarif rumah tangga dengan tarif sebuah perusahaan itu sudah berbeda tarifnya dan masih banyak lagi contoh-contohnya yang sudah tertera.

Dan alasan lain pihak PDAM Surya Sembada menetapkan tarif dengan pengelompokan di atas adalah dilihat dari daya listrik di perumahan warga tersebut, Jadi tarif air untuk daya listrik 900 Watt dengan daya listrik 1300 watt itu berbeda, jelas lebih mahal yang daya listriknya 1300 watt. Semakin tinggi daya listrik di perumahan warga maka akan semakin mahal pula tarif yang ditetapkan oleh pihak PDAM Surya Sembada Surabaya sesuai dengan pengelompokan di atas.

D. Tanggapan atau Keluhan Kasus Masyarakat Jemur Ngawinan

Adanya kasus yang menimbulkan perbedaan tarif dasar air minum PDAM Surya Sembada Surabaya karena adanya beberapa warga Jemur Ngawinan yang merasa keberatan dengan penetapan tarif yang ditetapkan oleh pihak PDAM Surya Sembada Surabaya. setelah mengadakan wawancara dengan beberapa warga di Jemur Ngawinan Kecamatan Wonocolo, Surabaya yakni salah satunya dengan bapak inisial AL selaku pelanggan PDAM Surya Sembada Surabaya bahwa beliau merasa keberatan dengan tarif dasar air minum tersebut, bahwa tarif tersebut juga dinilai terlalu mahal bagi pak AL.⁴³

⁴³ Ali, *Wawancara*, Surabaya, 15 februari, 2012



Kemudian pak AL juga menanyakan kenapa ada perbedaan tarif dasar dengan tetangganya yang bernama inisial SL yang mana rumah pak AL terletak di gang dengan lebar jalan kurang dari 3 meter, sedangkan rumah pak S>L dengan lebar jalan lebih dari 3 meter. Kemudian pak AL juga mengatakan dengan membandingkan besar rumahnya dengan rumah pak SL yang mana pak SL lebih besar daripada rumah pak AL.