

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pelayanan Pengaduan di Perusahaan Air Minum (PDAM) di Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem

Anak Agung Gede Dharma Saputra¹, I Gede Agus Kurniawan²

^{1,2}Fakultas Hukum, Universitas Pendidikan Nasional

agungarma03@gmail.com

ABSTRAK: Di Indonesia sendiri khususnya di wilayah Kabupaten Karangasem masalah yang sering dijumpai adalah masalah pelayanan air bersih, yang di mana masalah pelayanan air bersih ini berkaitan erat dengan kebutuhan pokok masyarakat. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM yang tidak mendapatkan pelayanan dengan baik? Dalam pasal 4 ayat (4) dan ayat (7) UUPK mengatur bahwa, Ayat (4) konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhnya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, ayat (7) konsumen juga berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur tanpa diskriminatif. Lalu bagaimana tanggung jawab (PDAM) terkait konsumen yang tidak mendapatkan pelayanan pengaduan dengan baik? Hubungan hukum antara konsumen dengan (PDAM) melahirkan hak dan kewajiban para pihak, dimana hak dan kewajiban tersebut merupakan cerminan dari prestasi masing-masing pihak, sehingga melahirkan tanggung jawab hukum dari masing-masing pihak, yang dimana pihak PDAM ketika melakukan wanprestasi terhadap konsumen yang sudah membayar kewajibannya dan tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya maka PDAM harus dikenakan sanksi sesuai ketentuan pasal 4 ayat 4 dan 7. landasan teori yang dipakai dalam penulisan skripsi ini, yaitu: Konsep Perlindungan hukum, asas-asas perlindungan konsumen, teori sistem hukum, dan konsep pelayanan publik, penelitian ini bertujuan sebagai bentuk pengembangan perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM, penelitian ini juga bertujuan untuk mengkaji tanggung jawab PDAM, manfaat dari penelitian ini untuk menjadi referensi bagi pemerintah dalam meningkatkan perlindungan hukum terhadap konsumen.

KATA KUNCI: Perlindungan Hukum, Konsumen, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

I. PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara hukum yang menjunjung tinggi harkat dan martabat masyarakatnya telah menetapkan berbagai aturan untuk melindungi rakyat, namun kesadaran hukum dan budaya hukumnya masih rendah, termasuk dalam penegakan hak atas kebutuhan dasar seperti air bersih.¹ Di Kabupaten Karangasem, masalah pelayanan air bersih menjadi perhatian utama, karena air merupakan kebutuhan pokok yang diatur dalam Pasal 33 ayat (3) UUD 1945 serta Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air, yang menegaskan tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan air minum berkualitas, kuantitas, dan kontinuitas yang layak.² Oleh karena itu, pengelolaan air sebagai barang publik harus dilakukan oleh negara untuk menjamin kesejahteraan masyarakat secara merata.³

Perusahaan Daerah Air Minum atau yang dikenal dengan PDAM menurut UU No. 2 Tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum, dalam Pasal 1 ayat (1) Perusahaan Daerah Air Minum yang selanjutnya disingkat PDAM adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dibidang pelayanan air minum.⁴ Oleh karena itu dibutuhkan PDAM untuk mencukupi kebutuhan air bersih yang layak dikonsumsi. Bentuk pelayanan jasa yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum adalah memberikan jasa dalam pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat khususnya masyarakat yang menggunakan jasa PDAM itu sendiri. PDAM merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya perlu mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat melalui penyediaan air bersih. Untuk itu pelayanan yang diberikan seharusnya memenuhi standar kualitas

¹ Pardomuan Gultom, 'Analisis Sosiologi Hukum Terhadap Kemungkinan Dapat Diterapkannya Restorative Justice Dalam Perkara Tindak Pidana Korupsi Di Indonesia (*Sociological Analysis of Law on the Possibility of Implementing Restorative Justice in Corruption Crime Cases in Indone*' (2022) 3(1) *SSRN Electronic Journal* 154.

² Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar* (Liberty Yogyakarta, 2021), h. 207-208.

³ Undang-Undang Republik Indonesia nomor 7, Tentang Sumber Daya Air, Tahun 2004.

⁴ Undang-Undang No. 2, Tentang Organ Dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum Tahun 2007.

layanan yang baik, atau berkualitas dengan harga yang terjangkau. Sebagai perusahaan pemberi layanan publik yang berorientasi juga pada kepentingan profit, PDAM harus dikelola dengan baik berdasarkan asas-asas ekonomi perusahaan sehingga harus dapat memelihara kelangsungan hidup perusahaan, namun tetap harus mampu melayani kebutuhan masyarakat pelanggan, khususnya dalam penyediaan air minum secara lancar dan dalam jumlah yang cukup.

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan melalui penyediaan jasa, barang, atau pelayanan administratif oleh institusi yang berwenang, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.⁵ Menurut Sugiono, pelayanan publik mencakup berbagai bentuk jasa baik barang maupun jasa publik yang merupakan tanggung jawab instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, atau badan usaha milik negara dan daerah, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.⁶ Pelayanan tersebut melibatkan kemudahan, kecepatan, dan keramahan dalam merespon kebutuhan masyarakat. Namun, di Kabupaten Karangasem, pelayanan yang diberikan oleh Perumda Tirta Tohlangkir (PDAM) seringkali tidak memuaskan konsumen, seperti respon pegawai yang lambat saat menanggapi keluhan terkait air yang tidak lancar, air mati, atau masalah pipa. Hal ini menciptakan kekecewaan di kalangan pelanggan karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi, yang diperkuat oleh tingginya jumlah pengaduan konsumen.

Berdasarkan data pengaduan di Kantor PDAM Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem pada tahun 2021 hingga 2023, terlihat bahwa jumlah pengaduan konsumen tetap signifikan, dengan mayoritas pengaduan terkait air yang kurang lancar dan pipa bocor tidak segera ditangani oleh pihak PDAM. Pada tahun 2021 terdapat 816 konsumen yang merasa tidak puas, meskipun jumlah ini menurun

⁵ Sim E. N. D. R. Atong P. *FOKUS : Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang (2023)*, h. 20.

⁶ Rachmadi Usman, *Teknologi Edukasi Sosial dan Humaniora*, (Kencana, 2021), h. 41.

menjadi 755 pada tahun 2022 dan 549 pada tahun 2023, namun ketidakpuasan tetap mencerminkan adanya masalah dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan ketidaksesuaian antara harapan konsumen, yang merasa telah memenuhi kewajiban membayar tepat waktu, dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM.⁷ Tindakan ini melanggar hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 ayat (4) dan (7) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan hak konsumen untuk didengar keluhannya dan dilayani dengan benar, jujur, serta tanpa diskriminasi.⁸

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan hukum perdata terkait perlindungan konsumen, khususnya dalam konteks pelayanan pengaduan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem. Secara khusus, penelitian ini berupaya untuk mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen yang tidak mendapatkan pelayanan pengaduan dengan baik, serta menganalisis tanggung jawab PDAM dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan hak konsumen, sehingga dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor air bersih.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan wawancara langsung di Kantor PDAM Perumda Tirta Tohlangkir, Kabupaten Karangasem, untuk mengumpulkan data primer yang didukung oleh bahan hukum sekunder⁹ Penelitian ini mengadopsi pendekatan undang-undang (*statute approach*) untuk menganalisis regulasi pelayanan publik dan perlindungan konsumen, serta pendekatan fakta (*fact approach*) untuk mempelajari isu-isu hukum terkait pelayanan pengaduan di PDAM.¹⁰ Data dikumpulkan melalui

⁷ Lutfi Ulinnuha, 'Penggunaan Hak Cipta Sebagai Objek Jaminan Fidusia' (2018) 1(1) *Journal of Private and Commercial Law* 85.

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8, Tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999.

⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Prenadamedia Group, 2019).

¹⁰ Mukti Fajar Nur Dewata, Y. A. 'Dualisme penelitian Hukum Normatif & Empiris', (2019), *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.

wawancara dengan kepala kantor PDAM dan masyarakat konsumen, serta dokumentasi.¹¹ Analisis dilakukan secara yuridis kualitatif untuk mengklarifikasi dan memahami data yang diperoleh, dengan fokus pada pelayanan air bersih sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Lokasi penelitian berada di Kantor PDAM Perumda Tirta Tohlangkir, Jalan Gatot Subroto No. 07, Amlapura, Kabupaten Karangasem.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen (PDAM)*

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, selalu berupaya agar memberikan pelayanan yang baik bagi para konsumennya, terkhususnya dibidang pelayanan pengaduan konsumen agar informasi keluhan masyarakat di lapangan cepat ditangani. Ada beberapa bentuk pengaduan yang ditawarkan oleh PDAM Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem, yaitu:

1. Pengaduan Konsumen PDAM Konvensional

Dahulu, pengaduan PDAM harus dilakukan di Kantor PDAM. Pengaduan seperti ini memang tepat sasaran karena langsung dilayani oleh petugas PDAM. Namun, sistem ini mempersulit konsumen karena mengharuskan mereka untuk datang langsung ke kantor. Kebanyakan konsumen umumnya tidak memiliki waktu luang untuk datang ke kantor, sehingga pengaduan sulit dilakukan.

2. Pengaduan konsumen melalui website sesuai dengan perkembangan era digital, kini berbagai PDAM sudah memiliki *website* atau situs publik yang bisa diakses. Pada situs resmi PDAM tiap daerah terkhususnya di Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem terdapat kolom aduan yang bisa digunakan konsumen untuk mengirimkan keluhan. PDAM bekerja sama dengan berbagai PDAM di Indonesia untuk mempermudah sistem pelayanan SPAM, salah satunya adalah penyediaan pengaduan

¹¹Asrin Asrin, 'Metode Penelitian' [2022] *Maqasiduna: Journal of Education, Humanities, and Social Sciences*. 105.

praktis melalui *website*. Contohnya melalui laman resmi yang bekerjasama dengan PDAM Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem adalah PDAM Kota Manado dan PDAM Kota Jayapura. Pelanggan di kedua daerah tersebut dapat mengunjungi laman aduan resmi [http://pdam Perumda Tirta Tohlangkir .co .id /keluhan -pelanggan](http://pdamperumdatirtatohlangkir.co.id/keluhan-pelanggan) dan [https://pdam jaya pura. co. Id /](https://pdamjaya.pura.co.id/) untuk pengaduan pdam jaya pura.

3. Pengaduan Melalui SMS/Whatsapp

Serupa dengan Call Centre atau Hotline, banyak PDAM terkhususnya PDAM Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem yang turut menyediakan nomor telepon untuk dihubungi lewat SMS atau Whatsapp. Pelanggan cukup mengirimkan SMS atau pesan melalui aplikasi Whatsapp pada nomor yang ada. Sistem ini jauh lebih efisien dibandingkan *Call Centre* karena pelanggan tidak perlu melakukan panggilan suara. Dengan SMS atau Whatsapp, biaya pulsa atau data yang dihabiskan lebih murah.

4. Pengaduan PDAM Melalui Aplikasi

Sistem pengaduan PDAM praktis lainnya adalah melalui aplikasi. Saat ini, banyak aplikasi yang dapat digunakan pelanggan untuk mengirimkan aduan, hanya dengan mengunduh aplikasi tersebut di telepon pintar atau *smartphone*. Sebagai Contoh aplikasi pengaduan PDAM adalah PDAM Info, salah satu produk PDAM Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem. Pelanggan PDAM yang sudah bermitra dengan PDAM Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem hanya perlu mengunduh aplikasi PDAM Info di *Play Store* atau *App Store*. Pada aplikasi PDAM Info, terdapat berbagai fitur yang mempermudah penggunaan PDAM, mulai dari membayar tagihan hingga menyampaikan pengaduan. Pelanggan hanya perlu memilih fitur pengaduan pada aplikasi PDAM Info, memasukkan nomor sambungan, dan menyampaikan keluhan. Keluhan otomatis diterima oleh PDAM yang bersangkutan dan dapat ditangani secara langsung.

5. Pengaduan PDAM Melalui Media Sosial

Kini, banyak PDAM yang juga telah memiliki akun media sosial di berbagai kanal, seperti Instagram, *Twitter*, *Facebook* dan lain-lain. Keuntungan pengaduan lewat media sosial adalah jauh lebih praktis dibanding sistem lainnya. Terutama, saat ini rata-rata masyarakat pasti memiliki minimal 1 (satu) akun media sosial di telepon genggam masing-masing. Pelanggan hanya perlu mencari akun media sosial PDAM di daerah masing-masing dan mengirimkan pesan atau komentar ke akun tersebut.

Adapun ketersediaan peraturan yang mendukung konsumen pengguna jasa air minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem sangat penting dalam kaitannya dengan bentuk perlindungan hukum pengguna jasa air minum apabila terjadi pelanggaran hak-hak konsumen, karena dengan adanya peraturan tersebut maka konsumen mengetahui apabila terjadi pelanggaran atas hak-haknya. Berdasarkan hal tersebut maka ketersediaan peraturan yang mendukung konsumen pengguna jasa air minum adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain ketentuan sebagaimana dimuat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka peraturan lainnya yang terkait dengan ketersediaan peraturan yang mendukung konsumen pengguna jasa air minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem adalah perjanjian pemasangan dan penyediaan air bersih antara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem dengan konsumen serta peraturan terkait keorganisasian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem itu sendiri yaitu Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Karangasem Nomor 443 Tahun 1991 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Karangasem, Kedua peraturan dasar yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen di atas sangat kuat dalam kaitannya dengan pelaksanaan perlindungan konsumen, dimana keduanya saling mendukung dalam kaitannya apabila terjadi pelanggaran hak konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen

sebagaimana telah diatur dalam ketentuan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 angka 1 menyatakan pengertian Perlindungan Konsumen adalah: “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Perlindungan konsumen dalam kaitannya dengan perjanjian yang dibuat oleh para pihak.¹² Adapun menurut bentuk perjanjiannya, SPL (Surat Permohonan Langgan) termasuk dalam bentuk, yaitu perjanjian dibawah tangan yang ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan saja. Perjanjian semacam itu hanya mengikat para pihak dalam perjanjian, tetapi tidak mempunyai kekuatan mengikat pihak ketiga, maka para pihak atau salah satu pihak dari perjanjian tersebut berkewajiban untuk mengajukan bukti-bukti yang di perlukan untuk membuktikan bahwa keberatan pihak ketiga dimaksud adalah tidak berdasar dan tidak dapat dibenarkan. Karena dalam SPL (Surat Permohonan Langgan) perjanjian itu tidak mengikat pihak ketiga hanya mengikat dua pihak saja yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dengan konsumen.

Menurut syarat-syarat mengenai sahnya suatu perjanjian telah diatur didalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan diri Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan konsumen mengikatkan diri dalam perjanjian yakni berupa SPL (Surat Permohonan Langgan).
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan konsumen sama-sama mempunyai kecakapan dalam membuat perjanjian tersebut.
3. Suatu hal tertentu Dalam perjanjian SPL (Surat Permohonan Langgan) antara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem dengan konsumen memuat isi-isi perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak tersebut.
4. Suatu sebab yang halal Perjanjian yang terjadi antara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan konsumen merupakan

¹² Marina Yetrin Sriyati Mewu and Kadek Julia Mahadewi, ‘Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia’ (2023) 7(1) *Jurnal Kewarganegaraan* 441.

perjanjian yang halal karena pelaksanaannya di atur menurut peraturan yang telah ditetapkan pemerintah.

Dari uraian di atas maka perjanjian antara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan konsumen yang termuat dalam SPL (Surat Permohonan Langgan) adalah sah karena syarat pertama dan kedua disebut syarat subyektif dan syarat ketiga dan keempat disebut syarat objektif terpenuhi. Jadi Akibat Hukum Perjanjian SPL (Surat Permohonan Langgan) yang menyangkut pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dengan konsumen adalah mengikat karena semua perjanjian yang dibuat secara sah adalah mengikat, jadi mengikat pihak-pihak dalam perjanjian. Sehingga adapun prinsip tanggung jawab yang dapat digunakan dalam melindungi konsumen dengan adanya perjanjian antara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dengan konsumen adalah dengan menerapkan tanggungjawab mutlak (*Strict Liability*).

Prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*) sering di identifikasikan dengan prinsip tanggungjawab absolut (*absolute liability*). Prinsip ini sangat efektif untuk melindungi konsumen, karena (*Strict Liability*) merupakan pertanggungjawaban yang tidak berdasarkan pada unsur-unsur kesalahan dari pelaku usaha sebagaimana layaknya penyelesaian perkara di pengadilan, tetapi mendasarkan pada resiko. Artinya, setiap resiko yang timbul dan diderita karena ganti kerugian secara langsung dan seketika tanpa harus membuktikan kesalahan pihak pelaku usaha dari produk yang bersangkutan. Berdasarkan hasil wawancara dengan I Komang Haryadi Parwatha, SH, (Selaku Direktur dari Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pada Tanggal 23 September 2024, Pukul 10:05. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan atas pelayanan yang di dapat di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yaitu konsumen dapat memakai ketentuan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam mengajukan tuntutan hukum. Sedangkan tuntutan hukum kepada pelaku usaha yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dapat dikenakan melalui perkara perdata, pidana atau administrasi negara.

Mekanisme atau cara yang dilakukan agar hak-hak konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dipenuhi dapat dilakukan melalui komplain langsung kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Apabila jalan tersebut tidak menyelesaikan masalah maka dapat mengajukannya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Apabila mekanisme melalui BPSK tidak mendapatkan kepastian hukum dapat diajukan gugatan ke Pengadilan Negeri setempat.

Berdasarkan data yang penulis paparkan di latar belakang penulisan skripsi ini penulis berpendapat bahwa masih banyak konsumen yang tidak mendapatkan pelayanan seperti yang sudah diatur diatas, sehingga hal tersebut sudah melanggar: Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 17 huruf e, yang menyatakan pelaksanaan pelayanan publik dilarang melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik. Jika hal tersebut terjadi maka akan mendapatkan sanksi sebagaimana di atur pasal 54 ayat (1) UU Pelayanan Publik, menyatakan Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 15 huruf g, Pasal 17 huruf e, dikenai sanksi teguran tertulis.

Berdasarkan ketentuan Pasal 4 ayat (4) dan ayat (7) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut UUPK yang mengatur bahwa:

Ayat (4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, ayat (7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur tanpa diskriminatif. Artinya berdasarkan pasal 4 Ayat (4) dan Ayat (7) para konsumen memiliki hak untuk didengar seluruh pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, serta berhak mendapatkan perlakuan dan atau pelayanan yang baik ketika mereka menyampaikan keluhannya tentang barang dan/atau jasa yang mereka dapatkan, sama halnya dengan keluhan masyarakat/konsumen yang memakai jasa dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang bila mana jika ada keluhan mengenai kerusakan pipa, dan kurang lancarnya air seperti yang

ditawarkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Sehingga dengan adanya sanksi tersebut membuat perusahaan daerah air minum terkususnya di PDAM mengupayakan solusi yang terbaik bagi para konsumennya.

B. Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum

Berdasarkan hasil wawancara dengan I Komang Haryadi Parwatha, SH selaku Direktur di Kantor PDAM Perumda Tirta Tohlangkir di Kabupaten Karangasem pada tanggal 23 September 2024, pukul 11:26, Hubungan hukum antara konsumen dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem melahirkan hak dan kewajiban para pihak, dimana hak dan kewajiban tersebut merupakan cerminan dari prestasi masing-masing pihak setelah adanya hubungan hukum. Adapun pengaturan hak dan kewajiban para pihak tersebut meliputi:

1. Hak dan Kewajiban Konsumen

a) Hak Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem, yaitu:

- Mendapatkan pelayanan air minum.
- Memberikan saran sehubungan dengan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem.
- Mendapatkan pelayanan teknis atas gangguan pelayanan sesuai batas kewenangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem.
- Mengajukan pemeriksaan meter air dalam hal meter air diduga tidak berfungsi sebagaimana mestinya.
- Mengajukan keberatan mengenai jumlah pemakaian air apabila tidak sesuai dengan angka meter yang tertera pada meter air.
- Menerima informasi jika Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem melakukan kegiatan teknik yang mengakibatkan pelayanan terganggu.
- Mengajukan permohonan secara tertulis kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perumda Tirta Tohlangkir

Kabupaten Karangasem.

- Timur apabila melakukan pemindahan atau perubahan terhadap jaringan sambungan langganan pada posisi sebelum meter air.
 - Mengajukan permohonan balik nama, ganti kelompok atau perubahan lainnya.
 - Mengajukan permohonan penutupan sementara sesuai ketentuan yang berlaku.
- b) Kewajiban Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem, yaitu:
- Pelanggan berkewajiban membayar rekening air sesuai pemakaian setiap bulannya ditambah biaya lainnya yang ditetapkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem tepat pada waktunya.
 - Pelanggan berkewajiban membayar denda keterlambatan tagihan rekening air sesuai ketentuan dan pelanggaran lainnya yang dilakukan pelanggan baik disengaja ataupun tidak disengaja sesuai ketentuan yang berlaku.
 - Pelanggan berkewajiban membayar tagihan rekening air diakibatkan kebocoran pipa sesudah water meter.
 - Pelanggan bertanggung jawab dan berkewajiban memelihara meter air, pipa dinas dan pipa persil yang ada dalam persil pelanggan.
 - Pelanggan berkewajiban untuk menempelkan stan meter air atau melaporkan langsung ke Kantor Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem apabila rumah terkunci, rumah kosong, water meter di dalam rumah/toko untuk menghindari penetapan pemakaian air secara perkiraan dikarenakan tidak bisa dibaca oleh petugas.
 - Pelanggan berkewajiban melaporkan ke Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem apabila meter air rusak, kabur, tertimbun atau kerusakan lainnya.

- Pelanggan berkewajiban melaporkan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem apabila menjumpai kebocoran pipa dinas atau pipa distribusi air minum untuk menghindari terganggunya aliran air.
 - Pelanggan berkewajiban membawa rekening air bulan terakhir atau menunjukkan nomor sambungan setiap melakukan pembayaran.
2. Hak dan Kewajiban pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem.
- a) Hak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem, yaitu:
- Menagih dan menerima pembayaran tagihan air dan/atau non air dari konsumen air bersih sesuai ketentuan yang berlaku.
 - Memeriksa instalasi sambungan rumah untuk memastikan sambungan berfungsi dengan baik.
 - Menolak atau menerima permintaan calon konsumen air bersih dengan memperhatikan kapasitas produksi dan alasan-alasan teknis lainnya.
 - Mengadakan perubahan jaringan perpipaan dan/atau pengaturan lainnya apabila secara teknik mengharuskan dilakukan perubahan.
 - Melakukan perubahan kelompok konsumen sesuai dengan lokasi, fungsi, peruntukan dan/atau kriteria lainnya atas bangunan persil dari konsumen.
 - Melakukan pemeriksaan instalasi air bersih.
 - Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 - Memberikan keringanan pengenaan tagihan air dan/atau biaya lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - Menetapkan dan mengenakan sanksi terhadap keterlambatan pembayaran tagihan dan/atau pelanggaran lainnya.

b) Kewajiban Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem, yaitu:

- Memperlakukan atau melayani konsumen air bersih secara optimal, transparan serta tidak diskriminatif.
- Memasang meter air untuk mengukur volume pemakaian air bersih konsumen.
- Memeriksa meter air dan mencatat pemakaian air konsumen secara periodik.
- Memberi informasi mengenai pelayanan dan/atau penjelasan lainnya yang berkaitan dengan penyediaan air bersih.
- Menindaklanjuti laporan/pengaduan lisan maupun tertulis dari konsumen atas adanya kerusakan dan/atau gangguan pelayanan penyediaan air bersih.
- Melakukan pemeriksaan kualitas air bersih secara berkala.
- Mengupayakan peningkatan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian air.
- Menyediakan sarana informasi yang aktif selama 24 jam dan memungkinkan konsumen untuk menyampaikan keluhan, saran dan kritik.

VI. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM yang tidak mendapatkan pelayanan yang baik diatur dalam Pasal 4 ayat (4) dan ayat (7) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), di mana konsumen memiliki hak untuk didengar keluhannya serta diperlakukan secara benar dan jujur tanpa diskriminasi. Oleh karena itu, PDAM perlu meningkatkan perhatian terhadap hak konsumen untuk mencegah pelanggaran tersebut. Selain itu, hubungan hukum antara konsumen dan PDAM menciptakan hak dan kewajiban yang saling berkaitan, di mana wanprestasi dari PDAM, seperti tidak memberikan pelayanan yang sesuai meskipun konsumen telah memenuhi kewajibannya, menimbulkan tanggung jawab hukum bagi PDAM yang harus dikenai

sanksi sesuai ketentuan dalam UUPK.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga, pembimbing, serta rekan-rekan yang telah memberikan motivasi, arahan, dan masukan selama proses penulisan artikel ini. Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah memberikan informasi dan data yang sangat berharga untuk kelancaran penelitian ini. Semoga artikel ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang air bersih.

REFERENSI

Buku

Herowati Poesoko, *Dinamika Sistem Peradilan Perdata Di Indonesia*, Lagsbang Justitia, Yogyakarta, 2019.

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenadamedia Group, 2019.

Rachmadi Usman, *Teknologi Edukasi Sosial dan Humaniora*, Kencana, 2021.

Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya, 2023.

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta: Liberty, 2020.

Jurnal

Asrin, Asrin, 'Metode Penelitian' [2022] *Maqasiduna: Journal of Education, Humanities, and Social Sciences*. 105

Gultom, Pardomuan, 'Analisis Sosiologi Hukum Terhadap Kemungkinan Dapat Diterapkannya Restorative Justice Dalam Perkara Tindak Pidana Korupsi Di Indonesia (Sociological Analysis of Law on the Possibility of Implementing Restorative Justice in Corruption Crime Cases in Indone' (2022) 3(1) *SSRN Electronic Journal* 154

Mewu, Marina Yetrin Sriyati and Kadek Julia Mahadewi, 'Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia' (2023) 7(1) *Jurnal Kewarganegaraan* 441

Ulinnuha, Lutfi, 'Penggunaan Hak Cipta Sebagai Objek Jaminan Fidusia' (2018) 1(1) *Journal of Private and Commercial Law* 85

Yuliani, Nur Laila and Rahmawati Dwi Agustini, 'Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Pemanfaatan' (2018) Volume 14,(1) *Jurnal Bisnis & Ekonomi*

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum Tahun 2007, Tercantum Dalam Lembaran Negara Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4578.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 Tentang Organ Dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum, Tercantum Dalam Lembaran Negara Nomor 6173.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Tercantum Dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Lembaran Negara (LN) 1999 (22).

Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik, Tahun 2009, Tercantum Dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.