

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AIR MINUM ATAS
PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Oleh : Meta Fitria

Pembimbing I : Dr. Firdaus, SH, M.H

Pembimbing II : Riska Fitriani, SH, M.H

Alamat : Jalan Srikandi, Pekanbaru

Email : metta.fitrya@yahoo.com - Telepon : 0811-7677-660

ABSTRACT

As a service provider company and providing non-profit public benefits, PDAMs should be oriented towards quality service quality, capable of providing high quality water that meets health requirements (colorless and odorless), continuity, innovative, so that PDAM Tirta Indra Kab Indragiri Hulu can defend itself, and in the future is expected to become a service company that can be trusted and proud by consumers, especially Indragiri Hulu Regency. However, in reality there are still many unattainable drinking water consumer rights, such as the right to convenience, where consumers are less comfortable with the services of PDAMs, and the right to information, where PDAMs are not open to consumers regarding quality information from the drinking water they consume each year.

As for the purpose of writing this thesis is To know the implementation, constraints, and efforts in legal protection for consumers of drinking water services Tirta Indra Regional Water Company Indragiri Hulu regency.

The conclusions can be obtained from this research is, First, the implementation of legal protection for consumers of drinking water services Tirta Indra PDAM Indragiri Hulu regency is still not running properly. Second, constraints in the implementation of legal protection for consumers of drinking water services Tirta Indra PDAM Indragiri Hulu regency is the number of complaints from consumers and the quality of drinking water. Third, the efforts made by PDAM Tirta Indra Indragiri Hulu regency in overcoming the problems of drinking water services to consumers, related to consumer complaints directly handled by Public Relations Section and Customers PDAM Tirta Indra, on drinking water quality, PDAM Tirta Indra Indragiri Hulu do some fixes such as Plow Meter and Pam Browsing. The author's suggestion from this research is, First, PDAM Tirta Indra Kab. Inhu is expected to improve services in providing clean water and quality. Secondly, PDAM Tirta Indra Kab. Inhu is expected to minimize complaints from consumers to provide clean water services. Third, PDAM Tirta Indra Kab. Inhu is expected to continue working to overcome various problems related to his ministry.

Keywords: Legal Protection - Consumer - PDAM

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten Indragiri Hulu merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia layanan air bersih bagi masyarakat di kabupaten Indragiri Hulu. PDAM sebagai perusahaan daerah di beri tanggung jawab melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. Kualitas pelayanan yang di berikan produsen kepada konsumen menentukan loyalitas konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib di lakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen.

PDAM sebagai suatu perusahaan yang memproduksi atau mengolah air, sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Dengan tanpa adanya dukungan dari konsumen, tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya. Sebaliknya, konsumen kebutuhannya sangat bergantung dari hasil produksi produsen. Hubungan antara produsen dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi pada pemasaran dan penawaran. Hubungan antara produsen yang dalam hal ini, PDAM kab. Indragiri hulu dengan konsumen (Pemakai barang dan/ atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan. Hubungan ini terjadi karena keduanya saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup

tinggi antara yang satu dengan yang lainnya.¹

Bagi masyarakat kab. Indragiri Hulu kebutuhan akan air bersih menjadi masalah yang sangat pelik dan rumit, karena rendahnya mutu persediaan air tanah atau air sumur penduduk akibat adanya pencemaran air. Tujuan dibentuknya PDAM adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap penyediaan sarana dan prasarana air bersih yang berkualitas, dan memenuhi kaidah-kaidah kesehatan.

Berdasarkan peraturan daerah kab. Indragiri hulu Nomor 17 tahun 2008 Pasal 6 disebutkan bahwa maksud dan tujuan didirikan PDAM adalah : (1) Menjalankan misi pelayanan masyarakat dalam bidang air minum. (2) turut serta dalam pembangunan daerah kabupaten indragiri hulu khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya. (3) perusahaan daerah mengusahakan penyediaan air minum yang memenuhi syarat kesehatan sesuai dengan ketentuan menteri kesehatan.²

Kewajiban untuk menjaga kualitas barang yang diperdagangkan seharusnya diperhatikan oleh PDAM dengan menjaga kualitas air yang disalurkan kepada para pelanggan. Hal ini dipertegas dalam Pasal 8 tentang larangan bagi pelaku usaha, yang antara lain adalah :

¹ Sri Redjeki Hartono, *Makalah aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm.36

² Perda Nomor 17 Tahun 2000 Kabupaten Indragiri Hulu

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan
2. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, tiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

Kualitas air PDAM harus senantiasa dijaga sesuai dengan standar air sebagai bahan air minum. Begitu juga apabila dikaitkan dengan dengan label PDAM yang merupakan kepanjangan dari “Perusahaan Daerah Air Minum” dari label tersebut yang dijual oleh PDAM adalah air minum dan bukan air keruh/kotor.

Sebagai perusahaan pemberi jasa dan menyelenggarakan manfaat umum yang sifatnya nirlaba, PDAM tidak seharusnya berorientasi pada keuntungan, melainkan harus lebih berorientasi pada mutu pelayanan yang berkualitas, mampu menyediakan air dengan mutu tinggi yang memenuhi syarat-syarat kesehatan (tidak berwarna, dan tidak berbau), kontinuitas, inovatif, sehingga PDAM Tirta Indra kab Indragiri Hulu dapat mempertahankan diri, dan di masa depan diharapkan dapat menjadi sebuah perusahaan pemberi jasa yang mandiri, memiliki performance yang dapat dipercaya serta dibanggakan oleh konsumen khususnya Kabupaten Indragiri Hulu.

Namun, dalam kenyataannya masih banyak hak-hak konsumen air minum yang belum tercapai, seperti hak untuk mendapatkan kenyamanan, dimana konsumen kurang merasakan

kenyamanan atas pelayanan dari pihak PDAM, dan hak untuk mendapatkan informasi, dimana pihak PDAM tidak terbuka kepada konsumen mengenai informasi kualitas dari air minum yang mereka konsumsi setiap tahunnya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan konsumen, mengenai pelayanan dari pihak PDAM Tirta Indra masih dirasakan kurang, seperti air yang berwarna keruh, berbau yang menyebabkan mereka harus menggunakan air galon untuk kebutuhan memasak dan lain-lain.³ Banyaknya kasus-kasus ketidakpuasan yang sebagian keluhan secara langsung disampaikan para pelanggan dalam bentuk telepon langsung, melalui SMS, datang ketempat atau ke kantor, dengan menyampaikan adanya air tidak mengalir, rendahnya kualitas air seperti keruh, maupun pipa bocor. Sedangkan konsumen telah melakukan kewajibannya seperti membayar tagihan tepat waktu, membayar denda apabila tidak memenuhi perjanjian.

Pelaku usaha (PDAM) sebagai pihak produsen atau penyedia barang dan/atau jasa berupa kebutuhan air mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen/pelanggan sesuai dengan standar produksi yang dibutuhkan konsumen, selain itu, kewajiban pelaku usaha yaitu membeikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa

³ Wawancara dengan konsumen PDAM Tirta Indra Kab. Inhu

yang diperdagangkan⁴. Pelaku usaha mempunyai hak untuk mendapatkan dan menerima biaya penggantian atas barang dan/jasa yang sewajarnya dari pihak konsumen. Di samping itu, konsumen juga mempunyai hak untuk mendapatkan dan memperoleh ganti rugi atas barang dan/atau jasa yang tidak layak untuk dikonsumsi oleh konsumen. Hal ini demikian dijelaskan dalam pasal 1365 kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata) bahwa:

“ Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”⁵

Dengan demikian diharapkan pelaku usaha dapat memenuhi dan meningkatkan kualitas produk jasanya, demikian juga halnya dengan pelaku usaha pengadaan air bersih. Berdasarkan uraian tersebut diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Atas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen air minum atas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu?

⁴ Setia Putra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli*, Jurnal Hukum : 2014

⁵ Penjelasan umum tentang kitab Undang-undang Hukum Perdata

2. Apakah yang menjadi kendala dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen air minum atas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu dalam mengatasi permasalahan atas pelayanan air minum kepada konsumen?

C. Pembahasan

1. Pelaksanaan Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu Hak – Hak Konsumen

a. Hak Konsumen Secara Umum

Sebagai pemakai barang/jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

Adapun sesuai Hak

konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Hak-hak Konsumen adalah :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau

tidak sebagaimana mestinya;

- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b. Hak Konsumen dalam Dalam Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu

Setiap pelanggan PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu berhak untuk:

- 1) Memperoleh pelayanan air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- 2) Mendapatkan informasi tentang struktur dan besaran tarif serta tagihan.
- 3) Mendapatkan pelayanan teknis dan administratif secara mudah, cepat, dan akurat.
- 4) Mendapatkan penggantian meter air apabila berdasarkan hasil tera meter menunjukkan kondisi rusak.
- 5) Mendapatkan pelayanan dari karyawan PDAM secara ramah tamah dan sopan santun.
- 6) Mengajukan permohonan pemutusan sementara atas permintaan sendiri.
- 7) Menyampaikan pengaduan tentang layanan air bersih yang meliputi; Keberatan atas tagihan rekening air apabila ada kesalahan

pencatatan (diberikan waktu 7 hari dari tanggal pembayaran rekening), Pendistribusian air yang tidak lancar, Kualitas air yang tidak memadai, Hal-hal lain yang menyangkut pelayanan air.

c. Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu

Perlindungan terhadap konsumen air bersih dari PDAM merupakan hal yang sangat penting, mengingat kedudukan konsumen yang masih sangat lemah. Sehingga terkadang konsumen sering merasa dirugikan oleh pelaku usaha itu sendiri.⁶

Keengganan masyarakat sebelum diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada tanggal 20 April 1999, lebih berdasarkan pada:

- 1) Ketidajelasan norma-norma perlindungan konsumen
- 2) Praktek peradilan yang tidak lagi sederhana atau cepat dan biaya ringan
- 3) Sikap menghindari konflik meskipun hak-haknya sebagai konsumen

⁶<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/5417/10E00152.pdf;sequence=1>

dilanggar pengusaha.

PDAM sebagai produsen air minum dan manusia dan atau badan hukum sebagai konsumen air minum dalam hal melahirkan persetujuan yang menyangkut pemakaian air minum tunduk pada kesatuan hukum publik, karena persetujuan yang dibuat oleh PDAM dengan seseorang atau badan hukum lain mengenai aliran air minum adalah merupakan persetujuan publik.

Perjanjian jual beli air minum menimbulkan hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak baik PDAM sebagai penyedia dan penyalur air minum maupun konsumen sebagai pelanggan, yang mempunyai hak untuk mendapat penyaluran air minum yang baik sesuai dengan perjanjian yang disepakati. Namun, dalam pelaksanaan perjanjian antara pihak PDAM dengan konsumen, terdapat hal-hal yang dijalankan tidak sesuai dengan perjanjian dan terdapat kelalaian oleh pihak PDAM, terbukti dengan banyaknya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan oleh PDAM.

Tidak hanya itu, konsumen juga mengeluhkan kualitas air yang sangat buruk bahkan tak layak dikonsumsi sebagai air minum ataupun untuk

memasak, mulai dari air yang berwarna putih dan kuning hingga kadang berbau sampah, air yang terkadang tidak mengalir dan juga mereka harus membayar tagihan yang tidak sesuai dengan penggunaan.

Atas keluhan dari konsumen, pihak PDAM hanya melakukan pengecekan terhadap aliran air konsumen, namun tidak ada tindak lanjut terhadap keluhan yang merugikan konsumen, belum ada pertanggungjawaban yang jelas karena perbaikan-perbaikan atas pelayanan yang belum memadai. Konsumen merasa dirugikan atas pelayanan dari pihak PDAM, dimana banyak hak-hak konsumen yang dilalaikan oleh pihak PDAM, sedangkan apabila konsumen lalai atas kewajibannya, pihak PDAM langsung melakukan tindakan, seperti denda hingga pemutusan sementara. Disamping itu, kurang terbukanya informasi mengenai kualitas air juga merugikan konsumen, dimana konsumen tidak diberi tahu mengenai perkembangan kualitas air yang mereka gunakan.

Dalam hal terjadinya tuntutan ganti rugi dari konsumen kepada PDAM, maka menurut Pasal 28 UUPK disebutkan, pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi

sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 UUPK merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

Dengan demikian, PDAM Tirta Indra Kab. Indragiri Hulu diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dalam memberikan air bersih dan dapat memberikan pertanggungjawaban secara langsung terhadap setiap keluhan konsumen. Keterbukaan informasi mengenai kualitas air juga menjadi harapan masyarakat, agar adanya kepercayaan yang penuh antara konsumen kepada PDAM dalam pelayanan air

2. Kendala Dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Atas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu

a. Kendala yang dihadapi Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu

1) Kendala dari Konsumen

Dalam memberikan pelayanan air, PDAM Tirta Indra mengalami berbagai kendala, salah satunya kendala yang berasal dari konsumen dimana konsumen kerap kali mengeluhkan pelayanan PDAM Tirta Indra tersebut. Berbagai bentuk keluhan

yang diterima oleh pihak PDAM Tirta Indra adalah sebagai berikut:

- a) Seringnya air tidak mengalir ke konsumen terutama pada musim kemarau, seperti halnya PDAM tidak mempersiapkan kemungkinan terjadinya kelangkaan air bagi masyarakat atau konsumen, sehingga banyaknya keluhan terhadap pelayanan PDAM tentang kesiapan air bagi masyarakat.
- b) Kualitas air yang tidak sesuai atau dapat dikatakan melebihi baku mutu yang seharusnya.
- c) Kelangkaan air menjadi keluhan masyarakat atau konsumen dengan tidak adanya pelayanan PDAM sehingga masyarakat atau konsumen tidak terpenuhi kepuasannya sehingga memilih dan membeli jasa seperti penjualan air dengan menggunakan air gallon yang memakai sebuah roda di suatu daerah tertentu.
- d) Adanya batas waktu yang ditentukan untuk penggunaan air terhadap masyarakat atau konsumen ini menjadi suatu pengaruh kualitas pelayanan terhadap

kepuasan konsumen pada PDAM⁷

2) Kendala Kualitas Air Minum

Setiap tahun kualitas dari air minum oleh PDAM Tirta Indra berkualitas buruk dimana terdapat beberapa parameter yang melebihi baku mutu yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan. Hal ini tentu akan berdampak buruk bagi konsumen air minum tersebut, baik secara formal maupun materil, dimana air merupakan kebutuhan pokok bagi konsumen tersebut yang digunakan dalam berbagai hal. Seharusnya pihak PDAM memberikan pelayanan yang baik seperti meningkatkan kualitas dari air minum.⁸

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu konsumen, konsumen mengeluhkan pelayanan oleh PDAM yang kurang memuaskan mengenai kualitas air, dimana air masih sering berasa dan berbau kaporit atau obat penetral kadar, dan terkadang air tersebut berwarna putih atau tidak jernih hingga

⁷ Wawancara, *Ibid*

⁸ Wawancara dengan staff UPT Laboratorium, Rahmawaty Widya S.Skm, M.Si, pada tanggal 2 November 2016, bertempat di kantor UPT Laboratorium, Jl. Mustika No. 3 Rengat Kab. Inhu

berwarna kekuningan. Hal ini sangat ironis mengingat air tersebut digunakan untuk kebutuhan sehari-hari mulai dari mencuci hingga dikonsumsi oleh konsumen.⁹

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Direktur Utama PDAM Tirta Indra, ketersediaan air baku untuk produksi merupakan salah satu kendala dalam pelayanan air kepada masyarakat selaku pelanggan dan juga mempengaruhi kualitas dari air tersebut. Hal tersebut dikarenakan kapasitas produksi air baku tidak seimbang dengan jumlah permintaan pelanggan, hal tersebut akan diperparah apabila terjadi pada musim kemarau. Hal tersebut akan berdampak terhadap jumlah produksi air yang akan menyusut serta berpengaruh terhadap kualitas air. Direktur Utama PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu menyatakan bahwa memang benar jika terjadi musim kemarau dalam jangka waktu yang lama maka hal tersebut akan mempengaruhi proses pelayanan dan akan mengalami gangguan karena kapasitas produksi air baku akan menurun dan terbatas sedangkan

permintaan pelanggan akan meningkat.¹⁰

3. Upaya Yang Dilakukan Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu Dalam Mengatasi Permasalahan Atas Pelayanan Air Minum Kepada Konsumen.

a. Upaya Dalam Mengatasi Kendala dari Konsumen

Dalam

Terkait upaya dalam mengatasi keluhan konsumen, pihak PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu selaku pihak penyelenggara layanan selalu melakukan pelayanan yang berorientasi dengan Standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dalam kinerja pelayanan PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu kepada konsumen. Tahap upaya dalam mengatasi keluhan konsumen menjadi aspek yang sangat penting karena menuntut pegawai PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu untuk lebih cepat dan responsif dalam menangani laporan keluhan pelanggan tersebut.¹¹

Dalam penanganan keluhan konsumen, pihak PDAM Tirta Indra

⁹ Wawancara dengan konsumen PDAM Tirta Indra Kab. Inhu

¹⁰ Wawancara dengan Direktur Utama PDAM Tirta Indra, Bapak Alfian Rachmat SE, pada 3 Oktober 2016, bertempat di kantor PDAM Tirta Indra Jl. H. Agus Salim No.42 Rengat Kab. Inhu

¹¹ Wawancara, *Ibid*

Kabupaten Indragiri Hulu selaku penyedia layanan melakukan tindakan penanganan keluhan tersebut sesuai dengan SOP yang berlaku. Dalam penanganan keluhan tersebut pihak PDAM Tirta Mangutama menggolongkan keluhan dan menindaklanjuti ke bagian terkait sesuai dengan keluhan yang masuk.

Mengenai hal tersebut, pelayanan keluhan pelanggan tersebut dilayani di bagian teknik yang memiliki bagian-bagian organ dalam pelayanan. Karena bagian tersebut yang mengetahui keberadaan layanan air kepada masyarakat atau konsumen. Terkait keluhan konsumen langsung ditangani oleh Seksi Humas dan Pelanggan PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu dan akan diteruskan ke bagian yang membidangi kendala yang dihadapi oleh pelanggan tersebut. Berkaitan dengan pelayanan keluhan pelanggan, pihak PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu melakukan pelayanan setelah pengaduan masyarakat tersebut masuk melalui *customer service* dan akan diteruskan ke bagian yang terkait sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang dimiliki oleh PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu

dalam pelayanannya.¹²

Waktu penyelesaian penanganan keluhan pelanggan, pengaduan masyarakat yang diterima oleh Seksi Humas dan Pelanggan PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu pada jam kerja harus segera diverifikasi terlebih dahulu kemudian diserahkan kepada bagian-bagian terkait yang berwenang untuk mengatasi keluhan dari pelanggan dalam waktu 1 x 24 jam. Dalam penanganan pengaduan tersebut bagian pelayanan yang bersangkutan harus mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta segera mengkoordinasikan dengan petugas lapangan untuk menanggapi keluhan dari pelanggan tersebut dan untuk maksimal pelayanan keluhan pelanggan paling lambat 2 x 24 jam pada jam kerja PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. Untuk pengecekan ke lapangan, jika petugas di lapangan yang berwenang menangani pengaduan tersebut berada di tempat maka pengaduan yang masuk akan langsung diserahkan kepada petugas lapangan dan di cek kebenarannya. Jika pengaduannya sudah valid, maka pada saat itu langsung ditangani. Kecuali ada pengaduan yang memerlukan koordinasi dari beberapa bagian maka tidak

¹² Wawancara, *Ibid*

bisa sepenuhnya dilakukan penanganan karena harus berkoordinasi terlebih dahulu dengan bagian terkait dengan pengaduan yang disampaikan. Namun selama ini penanganan keluhan pelanggan PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu terkait pelayanan air bersih masih belum optimal, karena masyarakat masih merasakan respon yang lambat dari pihak PDAM Tirta Mangutama sebagai penyedia layanan terkait pelayanan tersebut, walaupun pihak masyarakat sejatinya juga memahami kendala yang dihadapi PDAM Tirta Mangutama terkait suplai air yang minim. Mengenai hal tersebut terkait pelayanan air bersih memang masih menjadi keluhan sebagian besar masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu yang menyatakan bahwa pelayanan PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu kurang responsif dalam penanganan keluhan pelanggan.

Sampai saat ini upaya optimalisasi pelayanan air bersih oleh PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu terus dilakukan dengan peremajaan sistem serta infrastruktur pendukung pelayanan agar tercipta pelayanan yang prima kepada masyarakat dan meminimalisir bentuk keluhan dari masyarakat terkait pelayanan PDAM

tersebut. Selain itu untuk kedepannya pihak PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu akan terus mengembangkan cakupan pelayanannya agar seluruh pelanggan mendapatkan pelayanan yang prima.¹³

b. Upaya Dalam Mengatasi Kendala Kualitas Air Minum

Dalam pelayanan air bersih yang dilakukan oleh PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu terdapat kendala salah satunya mengenai kualitas air minum yang terus menurun. Hal ini diakibatkan oleh cuaca yang sangat berpengaruh terhadap kualitas air minum. Apabila cuaca kemarau berkepanjangan, maka kualitas dari air minum akan terus menurun hingga cuaca normal kembali. Sebagai perusahaan pelayanan air minum, PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas dari air minum agar layak dikonsumsi oleh konsumen. Hal ini dilakukan dengan cara melakukan beberapa perbaikan seperti pemasangan *Flow Meter* dan *Browsing Pam* yakni alat untuk menakar bahan kimia terhadap air baku yang akan disalurkan ke konsumen. *Flow Meter* berfungsi untuk mengetahui aliran ataupun debit air yang masuk ke masing-masing instalasi air. Selain itu, PDAM

¹³ Wawancara, *Ibid*

Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu juga akan memasang *Water Meter (WM)* induk serta mengganti beberapa *WM* sambungan langganan untuk mengetahui jumlah air yang dikeluarkan dan dijual. Disamping melakukan perbaikan dan pengembangan, peningkatan kualitas pelayanan juga terus diupayakan.¹⁴

D. Kesimpulan

1. Pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen air minum atas pelayanan PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu masih belum berjalan sebagaimana mestinya, dimana hak-hak konsumen masih banyak yang dilalaikan oleh PDAM. Hal ini terbukti dengan banyaknya keluhan oleh konsumen, namun hanya beberapa saja yang ditindak lanjuti oleh pihak PDAM dan dengan waktu penindaklanjutan yang lama.
2. Kendala dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen air minum atas pelayanan PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu yaitu kendala dari konsumen yang menyebabkan kurang efektifnya pihak PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. Selain itu yang juga menjadi kendala adalah kualitas dari air minum, dimana hal ini diakibatkan oleh cuaca kemarau.

3. Upaya yang dilakukan oleh PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu dalam mengatasi permasalahan atas pelayanan air minum kepada konsumen, terkait kendala dari konsumen langsung ditangani oleh Seksi Humas dan Pelanggan PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu dan akan diteruskan ke bagian yang membidangi kendala yang dihadapi oleh pelanggan tersebut. Mengenai kualitas air minum, pihak PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu melakukan beberapa perbaikan seperti pemasangan *Flow Meter* dan *Browsing Pam* yakni alat untuk menakar bahan kimia terhadap air baku yang akan disalurkan ke konsumen.

E. Saran

1. PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dalam memberikan air bersih serta berkualitas dan dapat memberikan pertanggungjawaban secara langsung terhadap setiap keluhan konsumen. Keterbukaan informasi mengenai kualitas air juga menjadi harapan masyarakat, agar adanya kepercayaan yang penuh antara konsumen kepada PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu dalam pelayanan air.
2. PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu diharapkan dapat meminimalkan keluhan dari konsumen terhadap

¹⁴ Wawancara, *Ibid*

pelayanannya memberikan air bersih.

3. PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu diharapkan agar terus berupaya mengatasi berbagai masalah terkait pelayanannya hingga selesai agar konsumen dapat merasa puas dan hak-hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan mengkonsumsi air tersebut terpenuhi.

F. Daftar Pustaka

1. Buku

- Ali, Zainuddin, 2007, *Sosiologi Hukum*, Sinar grafika, Jakarta
- _____, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta
- Amiruddin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta
- Andrew R. Cecil, et al, 2011, *Penegakan Hukum Lalu Lintas*, Nuansa, Jakarta
- Ashadie, Zaeni, 2013, *Pengantar Ilmu Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta
- Asikin, Zainal, 2012, *Pengantar Tata Hukum Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta
- Benny, Nurdin Yusuf. 2008. *Keselamatan Lalulintas Dan Angkutan Jalan, Makalah*, Unhas
- Chazawi, Adami, 2001, *Stelse Pidana, Tindak Pidana, Teori-Teori Pemidanaan dan Batas Berlakunya Hukum Pidana*, Rajawali Pers, Jakarta
- C.S.T. Kansil, dkk, 1995, *Disiplin Berlalu Lintas di Jalan Raya*, P.T. Rineka cipta, Jakarta
- Hadikusuma, Hilman, 1995, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, CV. Mandar Maju, Bandung
- Hardjasoemantri dan R.M Gatot P. Soemartono, 1996, *Hukum Lingkungan Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta
- Mertokusumo, Sudikno, 1992, *Mengenai Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta
- Purbacaraka, Purnadi, 1997, *Penegakan Hukum Dalam Mensukseskan Pembangunan*, Alumni, Bandung
- Abdul Khadi, Muhammad, 1992, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Poltak Sinambela, Lijan, 2006, *reformasi pelayanan publik, teori kebijakan dan implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Raharjo, Satjipto, 2003, *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta.

Rosjidi, Lili dan I.B Wisa Putra, 2003, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Remaja Rudskarya, Bandung.

R. Ali Ridho, 2001, *Badan Hukum dan Kedudukan Badan Hukum Perseroan, Perkumpulan Korporasi, Yayasan, Wakaf*, Alumni, Bandung.

Setiono, 2004, *Supermasi Hukum*, Surakarta.

Sofie, Yusuf, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Subyago, P. Joko, 2011, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.

Wijaya, Gunawan dan Yani, Ahmad 2003, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

2. Jurnal / Kamus

Setia Putra, 2014, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli*, Jurnal Ilmu Hukum, Volume 4, Nomor 2, Dosen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Riau.

Harjono, 2006, *Perlindungan Hukum terhadap konsumen yang menderita kerugian transaksi properti menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen*.

Yani Afrina, Eka, 2001, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta

3. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Permenkes Republik Indonesia Nomor 492/Menkes/Per/IV/2010.

Perda Nomor 17 Tahun 2000 Kabupaten Indragiri Hulu.

4. Website

Aprian-wibowo.blog.Ugm.ac.id, diakses Tanggal 3 November 2016.

Pjdk Hukum.Blogspt.co.id, diakses Tanggal 3 November 2016

Id.wikipedia.org/wiki, diakses Tanggal 3 November 2016

<http://telingasemut.blogspot.co.id/2016/03/pengertian-korporasi.html>, diakses Tanggal November 2016

<http://arikathemouseleemah.blogspot.co.id/2014/04/makalah-perlindungan-konsumen.html>, diakses Tanggal 10 November 2016

<http://rizatulumaroh.blogspot.co.id/2015/11/contoh-makalah-hukum-perlindungan.html>, diakses Tanggal 10 November 2016

<http://www.pengertianpakar.com/2015/04/pengertian-korporasi-menurut-pakar.html>, diakses Tanggal 10 November 2016

<http://tutiharyanti.blogspot.co.id/2013/11/normal-0-false-false-false-in-x-none-x.html>, diakses Tanggal 13 November 2016

[repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/55046/4/Chapter II.pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/55046/4/ChapterII.pdf), diakses tanggal 5 Januari 2017