

Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Terhadap Konsumen Akibat Kebocoran Instalasi Dalam (Studi Penelitian pada PDAM Tirta Bulian Tebing Tinggi)

Adi Riawan¹, Danial Syah², Nurasih Harahap³

Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara

[1adiriawan1@gmail.com](mailto:adiriawan1@gmail.com), [2danialsyah@fh.uisu.ac.id](mailto:danialsyah@fh.uisu.ac.id), [3nurasiah@fh.uisu.c.id](mailto:nurasiah@fh.uisu.c.id)

ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang bergerak dalam pengelolaan dan penyediaan air bersih kepada masyarakat sebagai salah satu pemanfaatan dan bentuk perlindungan dan pelestarian terhadap sumber daya air. Dalam memberikan pelayanan penyediaan air bersih kepada pelanggan terkadang terdapat kendala yang terjadi. Permasalahan dalam skripsi ini adalah bagaimana upaya PDAM Tirta Bulian dalam penyediaan air bersih kepada konsumen, bagaimana akibat hukum dari kelalaian yang dilakukan oleh PDAM Tirta Bulian terhadap kebocoran pipa besar yang berdampak pada rumah warga disekitar pipa terpasang, bagaimana penyelesaian dalam mengatasi melonjaknya rekening akibat kebocoran instalasi dalam. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian normatif yaitu penelitian yang menggunakan peraturan perundang-undangan sebagai dasar pemecahan permasalahan yang dikemukakan. Data yang dipergunakan adalah data primer yang di peroleh dari tempat penelitian dan data sekunder ialah penelitian kepustakaan, serta analisis data secara kualitatif dengan melakukan wawancara melalui pendekatan deskriptif. Kebocoran instalasi dalam tentunya bisa membawa dampak kerugian bagi pelanggan, hal tersebut bisa mengakibatkan melonjaknya tagihan rekening yang tanpa disadari oleh pelanggan. Untuk itu diperlukannya perlindungan konsumen, agar menciptakan rasa aman yang tidak berat sebelah dan harus adil antara pelaku usaha dan konsumen, pengaturan hukum pada perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar hukum di Indonesia. Disimpulkan upaya PDAM Tirta Bulian dalam penyediaan air bersih kepada konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), SPAM diselenggarakan untuk memberikan pelayanan air minum untuk memenuhi hak rakyat atas air minum, serta terwujudnya pengelolaan dan pelayanan air minum yang berkualitas. Akibat hukum dari kelalaian yang dilakukan oleh PDAM Tirta Bulian terhadap kebocoran pipa besar yang berdampak pada rumah warga disekitar pipa terpasang akan melakukan ganti kerugian dengan menghitung penyusutan nilai dari suatu benda. Penyelesaian dalam mengatasi melonjaknya rekening akibat kebocoran instalasi dalam ialah pelanggan bisa mendapatkan reduksi berupa pengurangan pembayaran biaya tagihan atas kebocoran instalasi dalam, Sesuai dengan peraturan perusahaan Nomor : 85/VII/UK/KPTS/PERUMDA-TB/TT/2024 Tentang Reduksi. Disarankan hendaknya PDAM Tirta bulian menjaga kualitas dan kuantitas penyediaan air bersih, Hendaknya pelanggan memberikan informasi yang jelas dan benar mengenai kondisi permasalahan, menjaga itikad baik, serta mengetahui hak dan kewajiban atas pelayanan yang digunakannya.

Kata Kunci: Instalasi Dalam, PDAM Tirta Bulian, BUMD.

Abstract

Regional Drinking Water Company (PDAM) which is engaged in the management and provision of clean water to the community as one of the utilization and forms of protection and preservation of water resources. In providing clean water supply services to customers, sometimes there are obstacles that occur. The problem in this thesis is how PDAM Tirta Bulian's efforts in providing clean water to consumers, what are the legal consequences of negligence committed by PDAM Tirta Bulian regarding large pipe leaks that have an impact on residents' houses around the installed pipes, how to resolve the soaring bills due to leaks in the installation. The research conducted is normative research, namely research that uses laws and regulations as the basis for solving the problems presented. The data used are primary data obtained from the research location and secondary data is library research, as well as qualitative data analysis by conducting

interviews through a descriptive approach. Leaks in the installation can certainly have a detrimental impact on customers, this can result in soaring bill bills that are not realized by customers. for that, consumer protection is needed, in order to create a sense of security that is not biased and must be fair between business actors and consumers, legal regulations on consumer protection in Indonesia are regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection as the legal basis in Indonesia. It is concluded that PDAM Tirta Bulian's efforts in providing clean water to consumers are regulated in Law Number 122 of 2015 concerning the Drinking Water Supply System (SPAM), SPAM is organized to provide drinking water services to fulfill people's rights to drinking water, as well as the realization of quality drinking water management and services. The legal consequences of negligence committed by PDAM Tirta Bulian regarding large pipe leaks that have an impact on residents' houses around the installed pipes will be to compensate by calculating the depreciation value of an object. The solution to overcome the soaring bill due to leaks in the installation is that customers can get a reduction in the form of a reduction in payment of billing costs for leaks in the installation, in accordance with company regulation Number: 85 / VII / UK / KPTS / PERUMDA-TB / TT / 2024 Concerning Reductions. It is recommended that PDAM Tirta Bulian maintain the quality and quantity of clean water supply. Customers should provide clear and correct information regarding the condition of the problem, maintain good faith, and know their rights and obligations regarding the services they use.

Keywords : Regional Drinking Water Company, Prevention, Internal Installation Leaks.

I. Latar Belakang

A. Pendahuluan

Indonesia merupakan negara kepulauan yang seluruhnya terdiri atas kepulauan-kepulauan yang mencakup pulau-pulau besar dan kecil yang merupakan satu kesatuan wilayah, politik, ekonomi, sosial budaya, dan historis yang batas-batas wilayahnya ditarik dari garis pangkal kepulauan.

Indonesia merupakan daerah tropis karena terletak di garis khatulistiwa, serta dikenal sebagai negara yang kaya dengan sumber daya alam. Salah satu sumber daya alamnya ialah air, Air merupakan salah satu sumber alam yang dapat diperbaharui (*renewable resources*) dan mempunyai daya regenerasi yang selalu berada dalam sirkulasinya dari suatu siklus yang disebut siklus air/siklus hidrologi, Oleh karena sifatnya dapat diperbaharui.¹

Dalam menjalankan pemerintahannya, Indonesia juga menjalankan sistem pemerintahan otonomi daerah, Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.²

Anak dalam tata kehidupan masih berada dalam masa. Dalam Pasal 18 ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan, "Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan Kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang", pembagian ini dimaksudkan untuk lebih memperjelas

¹<https://dpu.kulonprogokab.go.id/detail/665/air-sebagai-sumber-daya-alam-yang-dapat-diperbaharui>
Diakses pada tanggal 22 April 2024 Pukul 12.00 WIB.

²https://id.wikipedia.org/wiki/Otonomi_daerah_di_Indonesia
Diakses pada tanggal 22 April 2024 Pukul 13.30 WIB

pembagian daerah dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia.³

Sesuai dengan Ketetapan MPR-RI Nomor XV/MPR/1998 tersebut di atas, penyelenggaraan Otonomi Daerah dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab kepada Daerah secara proporsional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan, serta perimbangan keuangan Pusat dan Daerah. Di samping itu, penyelenggaraan Otonomi Daerah juga dilaksanakan dengan prinsip-prinsip demokrasi, peran-serta masyarakat, pemerataan, dan keadilan, serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman Daerah.⁴

Tujuan pemberian otonomi kepada Daerah adalah untuk meningkatkan dayaguna dan hasilguna penyelenggaraan pemerintahan di daerah, terutama dalam pelaksanaan pembangunan dan pelayanan terhadap masyarakat serta untuk meningkatkan pembinaan kestabilan politik dan kesatuan bangsa.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah, diperlukannya sebuah badan usaha milik daerah untuk mengelola sumber daya alamnya, Sebagai pelayanan umum terutama air sebagai kebutuhan vital yang menyangkut hajat hidup orang banyak dan harus di kelola oleh pemerintah.

Sesuai dengan Pengusahaan sumber daya air pada tempat tertentu dapat diberikan kepada badan usaha milik negara

atau badan usaha milik daerah bukan pengelola sumber daya air, badan usaha swasta dan/atau perseorangan berdasarkan rencana pengusahaan yang telah disusun melalui konsultasi publik dan izin pengusahaan sumber daya air dari pemerintah.

Hal ini sesuai Dalam Undang-Undang Dasar 1945 yang tertera dalam Pasal 33 ayat (3) disebutkan bahwa Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.

Dalam penyediaan air minum, Pemerintah Daerah melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang bergerak dalam pengelolaan air melakukan Sistem penyediaan air minum (SPAM) sebagai salah satu pemanfaatan sumber daya air dan pengelolaan sanitasi sebagai salah satu bentuk perlindungan dan pelestarian terhadap sumber daya air, perlu dilaksanakan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah seperti yang diamanatkan dalam Pasal 40 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air.⁵

PDAM Tirta Bulian Tebing Tinggi merupakan badan usaha milik daerah Tebing Tinggi yang melakukan pengelolaan dan penyediaan air bersih sebagai pelayanan kepada masyarakat juga menerapkan sistem penyediaan air minum (SPAM), sebagai pelayanan publik haruslah mempunyai standar, PDAM Tirta bulian

³https://mkri.id/public/content/persidangan/putusan/putusan_mkri_6679.pdf Diakses pada tanggal 22 April 2024 Pukul 14.00 WIB

⁴<https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/1999/22TAHUN1999UUUPeni.htm> Diakses pada tanggal 22 April 2024 Pukul 15.00 WIB

⁵<https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2005/16TAHUN2005PPPEnjel.htm> Diakses pada tanggal 22 April 2024 Pukul 16.00 WIB

dengan standar mutu pelayanan *International Standard Organization* (ISO) 9001 tahun 2008, merupakan suatu standar internasional untuk sistem manajemen Mutu / kualitas.

Sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan dalam penyediaan air bersih kepada masyarakat terkadang terdapat kendala di lapangan, terutama pada kurangnya penyampaian informasi pengetahuan akan hak dan kewajiban antara perusahaan daerah air minum (PDAM) dan konsumen (masyarakat)

Untuk itu juga diperlukannya perlindungan konsumen, Perlindungan konsumen dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup. Kebutuhan perlindungan konsumen juga harus bersifat tidak berat sebelah dan harus adil. Sebagai landasan penetapan hukum, asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 Undang-undang tentang Perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yang berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, dan kepastian hukum. Sehingga bisa saling memenuhi hak dan kewajiban masing-masing, serta mengetahui batasannya.

PDAM Tirta Bulian dalam mendistribusikan air kepada masyarakat juga memiliki dampak, Dampak tersebut dapat dilihat dari lingkungan dengan proses pengelolaan dan pemeliharaan alatnya, yang secara langsung dapat dirasakan oleh pelanggan. Kendala lain juga bisa terjadi melalui adanya *force majeure*, contohnya pergerakan tanah, dan gempa bumi. serta akibat dari dan campur tangan manusia

(pelanggan/konsumen) dari berbagai aktifitas yang dapat menimbulkan kerugian. Sebagai kasus yang terjadi ialah melonjaknya tagihan air pelanggan akibat kebocoran instalasi dalam.

Kejadian tersebut pernah dialami oleh rumah yang disewa orangtua Peneliti di Tebing Tinggi, tagihan air yang pada umumnya dalam sebulan hanya sekitaran Rp 190.000,- (seratus sembilan puluh ribu rupiah) pada desember, menjadi Rp 651.000,- (enam ratus lima puluh satu ribu rupiah) pada bulan february yang baru diketahui lantaran jarang dihuni. Menyadari adanya ketidak wajaran akan kenaikan tersebut., dan didapati bahwa telah terjadi kebocoran air di samping rumah yang mengakibatkan melonjaknya tagihan air. Kemudian melaporkan dan menjelaskan kronologi kejadian tersebut kepada petugas terkait melalui bagian pengaduan & pelayanan agar dapat segera dilakukan tindakan lebih lanjut.

Berdasarkan kondisi pengalaman yang terjadi sebagaimana yang telah diuraikan, maka membuat saya tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) Terhadap Konsumen Akibat Kebocoran Instalasi Dalam (Studi Penelitian Pada PDAM Tirta Bulian Tebing Tinggi)**”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana upaya PDAM Tirta Bulian dalam penyediaan air bersih kepada konsumen ?

2. Bagaimana akibat hukum dari kelalaian yang dilakukan oleh PDAM Tirta Bulian terhadap kebocoran pipa besar yang berdampak pada rumah warga disekitar pipa terpasang ?
3. Bagaimana penyelesaian dalam mengatasi melonjaknya rekening akibat kebocoran instalasi dalam ?

C. Metode Penelitian

1. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian adalah Tanggung jawab perusahaan daerah air minum (PDAM) terhadap konsumen akibat kebocoran instalasi dalam (Studi Penelitian di PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi), adapun lokasi penelitian akan dilaksanakan di PDAM Tirta Bulian yang beralamat di Jl. Pusara Pejuang No. 5 Tebing Tinggi, Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara..

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat Deskriptif kualitatif yang digunakan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu keadaan secara mendalam, dan menggunakan data deskriptif seperti bahasa tulisan atau lisan, wawancara, dan observasi. Dengan tujuan memberikan pemahaman yang lebih luas tentang suatu objek penelitian.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif, adapun yang dimaksud dengan jenis penelitian yuridis normatif ialah Penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan kepustakaan atau data sekunder, seperti buku-buku hukum, serta peraturan perundang-undangan.

3. Metode Pendekatan

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan. Menurut Soerjono Soekanto Metode Pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu :

- a. Penelitian terhadap asas-asas hukum.
- b. Penelitian terhadap sistematik hukum, yaitu terhadap pengertian dasar yang terdapat dalam system hukum (subjek hukum, objek hukum dan hubungan hukum).
- c. Mengkaji dan menguji permasalahan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada.

Berkaitan yang dimaksud dengan pendekatan yuridis yaitu cara meneliti masalah dengan mendasarkan pada peraturan-peraturan yang berlaku di Indonesia, guna memperoleh data-data yang relevan, serta melakukan wawancara kepada pihak terkait untuk mendapatkan informasi terhadap penyelesaian permasalahan penelitian dengan PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi , beralamat di Jl. Pusara Pejuang No. 5 Tebing Tinggi, Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara.

4. Teknik Pengumpulan Data

Jenis data penelitian adalah data sekunder yang bersumber dari :

1) Sumber Data

- a. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum mengikat diantaranya Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- b. Bahan hukum sekunder yaitu yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, misalnya buku, jurnal dan lain-lain
- c. Bahan hukum tertier, yaitu bahan hukum yang menafsirkan lebih lanjut kebenaran bahan hukum primer dan sekunder, misalnya bahan tersedia pada internet.

2) Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data ini digunakan metode :

- a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*). Dalam hal ini penulis membaca literatur berupa buku-buku ilmiah, peraturan perundang-undangan dan dokumentasi lainnya seperti majalah, internet, serta sumber teoritis lainnya yang berhubungan dengan Perlindungan Konsumen.
- b. Penelitian lapangan (*field Research*) yaitu pengumpulan data yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini dan melakukan wawancara dengan Pihak PDAM Tirta Bulian.

II. Hasil Penelitian

A. Deskripsi Umum Tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dan PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi

1. Sejarah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh

Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh eksekutif maupun legislatif daerah.

Perusahaan air minum yang dikelola negara secara modern sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda pada tahun 1920an dengan nama *Waterleiding* sedangkan pada pendudukan Jepang perusahaan air minum dinamai *Suido Syo*.

a. Kurun Tahun 1400an

Pada tahun 1443 terekam adanya bukti tertulis sebagaimana dilaporkan bahwa pada masa itu air yang merupakan minuman sehari-hari orang Asia Tenggara dialirkan dari gunung mengalir kerumah-rumah penduduk dengan pipa bambu.

b. Kurun Tahun 1600an

Dimulailah penjajahan Belanda melalui misi dagangnya yang terkenal VOC, kemudian mereka membumi hanguskan Bandar Sunda Kelapa dan mengganti nama Jayakarta menjadi Batavia, resmilah Belanda menjajah Indonesia dengan diselingi oleh penjajah Perancis (1808-1811) dan penjajahan Inggris (1811-1816).

Penduduk Jakarta waktu itu sekitar 15.000 jiwa dan air minum masih sangat sederhana dengan memanfaatkan sumber air permukaan (sungai) yang pada masa itu kualitasnya masih baik. Di Asia Tenggara kebiasaan penduduk untuk mengendapkan air sungai dalam gentong atau kendi selama 3 minggu atau satu bulan telah dilakukan untuk mendapatkan air minum yang sehat.

c. Kurun Tahun 1800an

Di Pulau Jawa sebagaimana dilaporkan oleh Raffles pada tahun 1817 penduduk selalu memasak air terlebih dulu dan diminum hangat-hangat untuk menjamin

kebersihan dan kesehatan dan dilaporkan bahwa orang Belanda mulai mengikuti kebiasaan ini terutama di Kota Banjarmasin yang airnya keruh.

Pada tahun 1818 salah satu syarat penting untuk pemilihan pusat kota serta Istana Raja ditentukan oleh faktor tersedianya air minum. Di Jakarta tahun 1882 tercatat keberadaan air minum di Tanah Abang yang mempunyai kualitas jernih dan baik yang dijual oleh pemilik tanah dengan harga F 1,5 per drum, sedangkan untuk air sungai dijual 2-3 sen per pikul (isi dua kaleng minyak tanah). Pada masa pra-kemerdekaan, Dinas Pengairan Hindia Belanda (1800 - 1890) membangun saluran air sepanjang 12 kilometer dan bendungan yang mengalirkan air dari Sungai Elo ke pusat kota Magelang untuk memenuhi kebutuhan air bersih dan mengairi sawah di wilayah Magelang.

Pemerintah Penjajahan Hindia Belanda di Surabaya, tahun 1890, memberikan hak konsesi kepada pengusaha Belanda warga Kota Surabaya, Mouner dan Bernie, yang dinilai berjasa merintis penyediaan air bersih di Surabaya. Konsesi ini berupa pengelolaan mata air Umbulan, Pasuruan, untuk dialirkan ke Kota Surabaya dengan memasang pipa sepanjang 20 kilometer selama dua tahun.

Tahun 1900, pemerintah mendirikan perusahaan air minum dan instalasinya diresmikan tiga tahun kemudian. Untuk memberikan proteksi pada perusahaan tersebut, pemerintah mewajibkan penghuni rumah mewah untuk menjadi pelanggan. Tiga tahun setelah berdirinya perusahaan air minum itu, sambungan instalasi air minum di Surabaya mencapai 1.588

pelanggan. Status perusahaan air minum pada bulan Juli 1906 dialihkan dari pemerintah pusat menjadi dinas air minum kotapraja (kini PDAM Kota Surabaya).

d. Kurun Tahun 1900-1945an

Pada tahun 1905 terbentuklah Pemerintah Kota Batavia dan pada tahun 1918 berdiri PAM Batavia dengan sumber air bakunya berasal dari Mata Air Ciomas, pada masa itu penduduk kurang menyukai air sumur bor yang berada di Lapangan Banteng karena bila dipakai menyeduh teh menjadi berwarna hitam (kandungan Fe/besi nya tinggi).

e. Kurun Tahun 1945-1965an

Tahun 1953 dimulailah pembangunan Kota Baru Kebayoran di Jakarta, pada saat itu dilakukan pelimpahan urusan air minum ke pemerintah Propinsi Pulau Jawa dan Sumatera. Pada tahun 1959 terbentuklah Djawatan Teknik Penjehtan yang mulai mengurus air minum, dimulai pembangunan air minum di kota Jakarta (3.000 l/dt), Bandung (250 l/dt), Manado (250 l/dt), Banjarmasin (250 l/dt), Padang (250 l/dt) dan Pontianak (250 l/dt) dengan sistim "turn key project" loan dari Pemerintah Perancis. Terbitlah UU no. 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah dan mulailah dibentuk PDAM sampai sekarang.

f. Kurun Tahun 1965-1969an

Melalui SK Menteri PUTL no 3/PRT/1968 lahir Direktorat Teknik Penyehatan, Ditjen Cipta Karya. Tiga waduk yang dibangun di wilayah Jawa Barat dengan membendung Sungai Citarum, yaitu Waduk Jatiluhur (1966), Waduk Cirata (1987), dan Waduk Saguling (1986) menandai era dimulainya penanganan sumberdaya air secara terpadu.

Waduk Jatiluhur, seluas sekitar 8.300 hektare, dimanfaatkan untuk mengairi sekitar 240.000 hektare sawah di empat kabupaten di utara Jawa Barat. Air waduk juga digunakan untuk pembangkit listrik tenaga air (PLTA) dengan kapasitas terpasang 150 MW dan sebagai sumber air baku untuk air minum Jakarta (sekitar 80% kebutuhan air baku untuk Jakarta dipasok dari waduk ini melalui Saluran Tarum Barat).

g. Kurun 1969-1973 (Pelita I- Pelita II)

Dalam Pelita I (1969 - 1973), kebijaksanaan pembangunan air minum dititikberatkan pada rehabilitasi maupun perluasan sarana-sarana yang telah ada, serta peningkatan kapasitas produksi melalui pembangunan baru dan 11 seluruhnya didanai oleh APBN. Target pembangunan sebesar 8.000 l/detik. Pembangunan air minum melalui pinjaman *overseas economic cooperation fund* (OECF) di kota-kota Jambi, Purwokerto, Malang, Banyuwangi dan Samarinda.

Pada Pelita II (1974 - 1978) pemerintah mulai menyusun rencana induk air bersih, perencanaan rinci dan pembangunan fisik di sejumlah kota. Pada saat itu Pemerintah mulai menyusun Rencana Induk (master plan) Air Minum bagi 120 kota, DED untuk 110 kota dan RAB untuk 60 kota, dan pengembangan institusi Pemerintah mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki pengelolaan air minum dengan mendorong dilakukannya peralihan status dari Jawatan/Dinas menjadi Perusahaan Daerah Air Minum.

Dimulai pembangunan Air Minum di 106 Kabupaten/Kota, yang dilanjutkan pembentukan BPAM (Badan Pengelola Air Minum) sebagai embrio PDAM yang

mengelola prasarana dan sarana air minum yang telah selesai dibangun. Pemerintah Pusat bertanggung jawab dalam pembangunan „Unit Produksi” dan Pemda di jaringan distribusi, dalam perjalanan waktu kebijakan ini agak tersendat oleh karena keterlambatan Pemda dalam menyiapkan dana “sharingnya”.

h. Kurun 1979-1983 (Pelita III)

Periode berikutnya (Pelita III, 1979 - 1983), pembangunan sarana air minum diperluas sampai kota-kota kecil dan ibu kota kecamatan, melalui pendekatan kebutuhan dasar. Pada awal tahun 1981 pula diperkenalkan “dekade air minum” (*Water Decade*) yang dideklarasikan oleh PBB.

i. Kurun 1984-1998 (Pelita IV- Pelita VI)

Pada Pelita IV (1984 - 1988) pembangunan sarana air minum mulai dilaksanakan sampai ke perdesaan. Target perdesaan 14 juta jiwa di 3.000 desa. Diawal era 90-an terjadi perubahan organisasi yang tadinya berbasis sektoral, menjadi berbasis “wilayah”. Dimulai didengungkannya program KPS (kerjasama pemerintah dan swasta) di sektor air minum, contohnya mulai digarap Air Minum “Umbulan” Kabupaten Pasuruan sayang belum bisa 12 terealisasi karena adanya kendala “tarif air minum-nya” serta masalah kebijakan Pemda lainnya.

j. Kurun Waktu 1998 – sekarang

Pada tahun terbit Permen OTDA No. 8/2000 tentang Pedoman Sistem Akuntansi PDAM yang berlaku sampai sekarang. Program WSSLIC I dilanjutkan pada tahun ini dengan nama WSLIC II (*Water and Sanitation for Low Income Community*), Pada tahun 2002 Terbit Keputusan Menteri

Kesehatan No. 907 Tahun 2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum, yang akan menjadikan pedoman dalam monitoring kualitas air minum yang diproduksi oleh PDAM.

Dalam rangka meningkatkan kinerja PDAM dan pembangunan sistem penyediaan air minum, dilakukan upaya perumusan kebijakan melalui Komite Kebijakan Percepatan Pembangunan Infrastruktur (KKPPI), untuk merumuskan kebijakan dan strategi percepatan penyehatan PDAM melalui peningkatan kerjasama kemitraan dengan pihak swasta/investor.

Dimulai tahun 2004 inilah merupakan tonggak terbitnya peraturan dan perundangan yang memayungi air minum yaitu dimulai dengan terbitnya UU no 7 Tahun 2004 tentang SDA (sumber daya air). Setelah 60 tahun Indonesia merdeka pada tahun ini Indonesia baru memiliki peraturan tertinggi disektor air minum dengan terbitnya PP (peraturan pemerintah) No 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan SPAM (sistim penyediaan air minum).

Dengan dimulainya kembali pembinaan Air Minum dari yang semula berbasis “wilayah” menjadi berbasis “sektor” lahir kembali Direktorat Jenderal Cipta Karya dan Direktorat Pengembangan Air Minum keluarlah kebijakan “Penyehatan PDAM” yang dimulai dengan dilakukannya Bantek Penyehatan PDAM.

2. Sejarah PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi

PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi berdiri sejak tahun 1977 sebagai operator dalam menyediakan air bersih kepada masyarakat dengan jumlah penduduk tahun

2022 sebanyak 178.036 jiwa dengan jumlah 55.702 KK. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Tebing Tinggi yang didirikan berdasarkan peraturan Daerah (Perda).

PDAM Tirta Bulian sudah resmi menjadi Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) setelah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Sumatera Utara (Sumut) melaksanakan Sidang Paripurna di Gedung Dewan Jl Imam Bonjol Medan Kamis (27/1/2022). Tugas pokok PERUMDA Tirta Bulian adalah melaksanakan pengelolaan dan penyelenggaraan pelayanan penyediaan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan, serta tidak hanya berfokus dalam memaksimalkan pencarian laba, tetapi juga pelayanan jasa kepada masyarakat luas.

PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi mempunyai Kapasitas produksi terpasang 190 l/d yang dibangun secara bertahap dari tahun 1983 s/d 2015, saat ini kapasitas produksi real 127 l/d hanya mampu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sebanyak 10.160 SR (127 l/d x 80) dan saat ini jumlah pelanggan 10.809 SR

PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi telah berupaya untuk meningkatkan jumlah layanan pelanggan dengan program *Nasioal Urban Water Supply* (NUWSP) yang diusulkan tahun 2020 kepada Kementerian PUPR Cipta Karya, Direktorat Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum. Program Pekerjaan Optimalisasi SPAM Kota Tebing Tinggi.

Unit Air Baku, Produksi dan Distribusi dan IPA 20 l/d dengan total biaya sebanyak Rp. 39.000.000.000 Milyar yang saat ini

masih dalam tahap pelaksanaan pekerjaan. Bila pekerjaan ini dapat terselesaikan secara maksimal maka akan meningkatkan jumlah pelanggan menjadi 12.600 SR.

PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi juga telah melakukan upaya peningkatan layanan pelanggan yaitu program SERITI (Serdang Bedagai Tebing Tinggi) yang di usulkan ke Kementerian PUPR Cipta Karya, Direktorat Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, dengan kapasitas terpasang sebesar 275 l/d.

Kapasitas produksi 250 l/d yang dibagi menjadi 2 yaitu 150 l/d untuk PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi dan 100 l/d untuk UPTD Serdang Begadai dengan lokasi Intake dan WTP terletak pada Kelurahan Lubuk Baru Kecamatan Padang Hulu. Akan meningkatkan cakupan pelayanan sambungan baru sebanyak 12.000 SR (150 l/d X 80 KK) di rencanakan di bangun pada tahun 2024 s/d 2025.

3. Visi dan Misi PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi

a. Visi

Menjadi Perusahaan Daerah Air Minum yang Fokus pada :

1. Kualitas : Menyediakan air dengan kualitas air minum yang memenuhi persyaratan kementerian kesehatan.
2. Kuantitas : Menyediakan air dengan kuantitas yang dapat memenuhi semua kebutuhan pelanggan.
3. Kontinuitas : Menyediakan air dengan pelayanan 24 jam tanpa gangguan.
4. Keterjangkauan : Acuan harga air minum yang layak bagi masyarakat.

b. Misi

1. Melaksanakan Optimalisasi sumber daya yang tersedia di PERUMDA Air

Minum Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi dalam pemenuhan 4 TAS pelayanan Air Minum.

2. Menghasilkan laba perusahaan secara berkesinambungan dalam menjamin pertumbuhan, perkembangan dan kesehatan perusahaan serta memberikan nilai tambah bagi *stakeholders* dan karyawan.

Menjalankan pelayanan dengan mengacu pada standar yang diakui secara nasional dan internasional (SNI) dengan pola perbaikan berkelanjutan (*Continual Improvement*). Mendorong pelaksanaan prinsip – prinsip manajemen yang bersih, transparan, efisien, akuntabilitas dan tanggung jawab melalui tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).

B. Upaya PDAM Tirta Bulian Dalam Penyediaan Air Bersih Kepada Konsumen

Peran PDAM Tirta Bulian dalam menjalankan aktifitasnya untuk menyediakan air bersih kepada masyarakat telah sesuai dengan bunyi pasal 6 undang-undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber daya air, Dimana negara menjamin hak rakyat atas air guna memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari bagi kehidupan yang sehat dan bersih dengan jumlah yang cukup, kualitas yang baik, aman, terjaga keberlangsungannya, dan terjangkau.

Sebagai badan usaha milik daerah, PDAM Tirta Bulian adalah badan usaha yang dibentuk khusus untuk melakukan kegiatan penyelenggaraan SPAM yang seluruh atau sebagian besar modalnya

dimiliki oleh Daerah, Dalam peraturan pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang sistem penyediaan air minum, Sistem Penyediaan Air Minum yang selanjutnya disingkat SPAM merupakan satu kesatuan sarana dan prasarana penyediaan air minum.

SPAM diselenggarakan untuk memberikan pelayanan Air Minum kepada masyarakat untuk memenuhi hak rakyat atas Air Minum. dengan tujuan tersedianya pelayanan air minum untuk memenuhi hak rakyat atas air minum, serta terwujudnya pengelolaan dan pelayanan air minum yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. SPAM jaringan perpipaan diselenggarakan untuk menjamin kepastian kuantitas dan kualitas Air Minum yang dihasilkan serta kontinuitas pengaliran Air Minum. Sesuai pasal 2 Peraturan pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang sistem penyediaan air minum

Peneliti akhirnya memahami mengapa diperlukannya SPAM sebagai standar pengelolaan air minum, SPAM menjadi acuan yang paling mendekati dalam proses pengelolaan air baku guna pemanfaatan sebagai air minum, Faktanya tidak bisa serta merta mengambil air dari suatu tempat, Wadah, Endapan, Genangan atau aliran air untuk digunakan langsung sebagai air minum, karena terdapat banyak kontaminan yang ada di dalam kandungan air tersebut, seperti partikel kecil, Bakteri, Zat, Sedimentasi, dll.

Berdasarkan hasil dari wawancara Peneliti dengan pihak kepala PDAM Tirta

Bulian dalam upaya penyediaan air bersih kepada konsumen mengatakan sebagai berikut :

“PDAM Tirta Bulian menggunakan metode sistem penyediaan air minum atau biasanya disebut dengan SPAM, Yaitu suatu sistem yang mengurus proses penyediaan air minum. Jadi... mulai dari perencanaan sumber air baku (kualitas & kuantitas), transmisi air baku dari intake (sumber air baku) ke instalasi pengolahan air (IPA), teknologi Instalasi Pengolahan Air/ IPA yang efektif dari segi *performance* dan biaya, transmisi air olahan (air minum) dari lokasi IPA ke *reservoir (offtake)*, sampai distribusi air minum ke masyarakat atau daerah pelayanan. Hal-hal teknis maupun administrasi yang terkait juga dengan proses penyediaan air minum dimasukkan dalam sistem pengelolaan SPAM”⁶.

Setelah Peneliti memahami upaya penyediaan air bersih kepada konsumen, Peneliti kemudian menyadari pentingnya tentang kualitas pengolahan air yang akan disalurkan ke masyarakat, Mengingat bahwa hasil pengolahan air tersebut akan digunakan untuk keperluan sehari-hari seperti air minum dan mandi.

Kualitas air bersih sangat penting untuk kesehatan, lingkungan, dan perekonomian. Air bersih membantu mencegah penyakit seperti diare, kolera, disentri, tipes, cacingan, dan penyakit kulit hingga keracunan, serta meningkatkan produktivitas dan kualitas hidup masyarakat. Selain itu, air bersih juga penting untuk menjaga kelestarian lingkungan dan

⁶Hasil wawancara dengan Bapak Khoiruddin selaku Pimpinan PDAM Tirta Bulian pada tanggal 11 Juli 2024.

mengurangi risiko kepunahan sumber daya alam.

Pentingnya kualitas air bersih bagi kesehatan air bersih mencegah penyebaran penyakit yang ditularkan melalui air, seperti diare, kolera, disentri, tipes, dan cacingan. Pada lingkungan air bersih membantu menjaga kelestarian lingkungan dengan mencegah pencemaran air tanah dan sumber air lainnya.

Pada perekonomian air bersih meningkatkan produktivitas dan kualitas hidup, sehingga mengurangi biaya pengobatan dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Pada kesejahteraan Air bersih memastikan bahwa setiap orang memiliki akses terhadap air minum yang aman dan sehat tanpa diskriminasi. Serta pada hak asasi manusia Air bersih adalah hak asasi manusia dasar yang perlu dijamin bagi semua orang.

Peneliti memahami perlunya standar air bersih sebagai acuan kualitas air yang aman dan layak untuk dikonsumsi oleh masyarakat. Standar ini dibuat untuk memastikan bahwa air yang dikonsumsi oleh masyarakat memenuhi persyaratan kualitas yang ditetapkan oleh pemerintah atau badan pengatur lainnya. Hal ini juga mencakup berbagai parameter kualitas air, seperti tingkat kekeruhan, pH, kandungan zat kimia, serta kandungan mikroorganisme.

Berdasarkan hasil wawancara Peneliti dengan pihak PDAM Tirta Bulian dalam menentukan standarisasi kualitas air bersih adalah :

“Berdasarkan hasil dari produksi maka akan dilakukan pemeriksaan

kualitas air secara berkala dimana sebelumnya telah dilakukan berbagai teknik filterisasi saat pengolahan, kemudian dilakukan dengan peralatan pengujian cepat di lapangan maupun di laboratorium terakreditasi dan teregistrasi di Kementerian Kesehatan, Sesuai dengan pengujian kualitas air minum dalam Permenkes RI, No.2 Tahun 2023 Tentang peraturan pelaksanaan peraturan pemerintah nomor 66 Tahun 2014 Tentang kesehatan lingkungan”.⁷

Standar air bersih bertujuan untuk memastikan bahwa air yang dikonsumsi oleh masyarakat aman dan tidak membahayakan kesehatan manusia. Selain itu, standar air bersih juga memiliki tujuan untuk melindungi lingkungan dan ekosistem dari pencemaran air yang disebabkan oleh kegiatan manusia.

Standar air bersih terus diperbaharui dan ditingkatkan untuk menjaga kualitas air yang dikonsumsi oleh masyarakat. Perubahan-perubahan ini didasarkan pada penelitian dan pengembangan terbaru dalam bidang pengolahan air dan juga berkaitan dengan perkembangan teknologi dan industri yang dapat berdampak pada kualitas air.

Dengan mematuhi standar air bersih, masyarakat dapat memastikan bahwa air yang mereka konsumsi aman dan layak untuk dikonsumsi. Serta juga dapat membantu menjaga lingkungan dan ekosistem yang sehat dengan memastikan bahwa air yang digunakan tidak mencemari lingkungan. Oleh karena itu, sangat penting bagi masyarakat untuk memahami apa itu

⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Khoiruddin selaku Pimpinan PDAM Tirta Bulian pada tanggal 11 Juli 2024.

standar air bersih dan mengikutinya dengan baik.

Dalam melakukan penyaluran air bersih kepada masyarakat, tidak jarang terdapat berbagai hambatan yang terjadi di lapangan, dan hal tersebut membuat Peneliti bertanya kepada pihak terkait akan permasalahan tersebut.

Adapun hambatan-hambatan dalam menyediakan air bersih kepada konsumen, Berdasarkan hasil dari wawancara Peneliti dengan pihak PDAM Tirta Bulian adalah :

“Hambatan dalam penyediaan air bersih merupakan suatu tantangan tersendiri bagi kami, Dalam pelaksanaan sistem operasional, dimana adanya ketersediaan air baku untuk di olah menjadi air bersih, Kemudian kemampuan alat dalam produksi serta instalasi pengolahan sumber daya air (IPA) yang sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan agar layak untuk digunakan, kemudian kemampuan kapasitas produksi yang memenuhi sesuai dengan jumlah kepala keluarga (KK) yang akan dilayani pendistribusian air kepada masyarakat sebagai konsumen”⁸.

Berdasarkan jawaban tersebut dapat diketahui bahwa hambatan utama dalam penyediaan air bersih meliputi ketersediaan air yang terbatas, kualitas air yang buruk akibat pencemaran, infrastruktur yang kurang memadai, dan perubahan iklim yang memengaruhi curah hujan dan ketersediaan sumber air. Selain itu, kurangnya investasi, pengelolaan yang tidak efisien, dan ketidaksetaraan akses juga menjadi faktor penghambat.

Dalam hal ketersediaan air yang terbatas dimana sumber air baku, seperti sungai dan mata air, semakin berkurang karena berbagai faktor seperti deforestasi, perubahan iklim, dan eksploitasi yang berlebihan. Pencemaran air oleh limbah industri, pertanian, dan rumah tangga menyebabkan kualitas air menjadi buruk dan tidak layak untuk dikonsumsi.

Perubahan iklim menyebabkan pola curah hujan yang tidak teratur, sehingga menyebabkan kekeringan dan banjir yang dapat mengganggu ketersediaan air bersih. Kapasitas infrastruktur penyediaan air bersih, seperti bendungan, reservoir, dan jaringan pipa, mungkin tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat.

Masih terdapat masyarakat yang memakai air sumur disamping menggunakan air PDAM dengan berbagai alasan tertentu, hal tersebut membuat peneltii bertanya kepada pihak PDAM akan faktor yang membuat masyarakat memilih menggunakan air PDAM sebagai pilihan terbaik dalam kebutuhan sehari-hari.

Terdapat faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam memilih menggunakan air PDAM dibanding air sumur, Berdasarkan hasil dari wawancara Peneliti dengan pihak PDAM Tirta Bulian adalah :

“Kami sebagai perusahaan BUMD yang melakukan kegiatan pengelolaan dan penyediaan air bersih sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat serta mempunyai standar dalam penyediaan air bersih ke pelanggan, mulai dari kualitas air, kapasitas jumlah air yang dibutuhkan,

⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Khoiruddin selaku Pimpinan PDAM Tirta Bulian pada tanggal 11 Juli 2024.

keberlangsungan ketersediaan air dalam 24 jam, keterjangkauan harga yang dapat dibayarkan oleh masyarakat, Kemudahan dalam menerima dan tindak lanjut atas pengaduan/keluhan dari masyarakat. Dengan memberikan pelayanan terbaik, Kami harap bisa meningkatkan kepuasan pelanggan⁹.

Berdasarkan jawaban tersebut, Memilih antara air PDAM dan air sumur bergantung pada beberapa faktor, termasuk ketersediaan, kualitas, biaya, dan lokasi geografis. Air PDAM biasanya lebih praktis dan terjamin ketersediaannya, namun memiliki biaya bulanan. Air sumur lebih ekonomis jika tersedia dan kualitasnya baik, namun perlu dipertimbangkan pemeliharaan dan potensi kontaminasi.

Sebagai pelanggan yang menggunakan air PDAM, terkadang terdapat kendala ataupun masalah yang terjadi, namun hal yang terpenting ialah bagaimana pelanggan dapat melakukan pengaduan kepada pihak terkait agar permasalahan dapat diselesaikan.

Terdapat langkah – langkah dalam pengajuan pengaduan ke PDAM Tirta Bulian oleh pelanggan, Berdasarkan hasil dari wawancara Peneliti dengan pihak PDAM Tirta Bulian adalah :

“Pelanggan bisa datang melalui Kantor PDAM Tirta Bulian untuk menyampaikan keluhan pelanggan ke bagian Hubungan pelanggan/*Costumer Service*, Kemudian pegawai bagian hubungan pelanggan akan memasukkan keluhan/pengaduan pelanggan dalam buku log dan membuat

form untuk disampaikan kepada pegawai bagian keperawatan, Kemudian pegawai bagian perawatan akan mendatangi ke rumah pelanggan untuk menindaklanjuti keluhan pelanggan tersebut”¹⁰.

Dalam suatu wilayah geografis pemukiman masyarakat dimana sumber mata air yang masih sedikit, dan bahkan bisa tercemar oleh faktor lingkungan sehingga tidak dapat dipergunakan atau didapatkan dengan mudah, maka dengan adanya PDAM menjadi solusi bagi masyarakat akan kebutuhan air sehari-hari. Dalam hal ini Peneliti kemudian bertanya lebih lanjut mengenai adakah syarat bagi pelanggan baru yang ingin mendaftar.

Adapun syarat pengajuan penyediaan air bersih atau pemasangan baru kepada masyarakat, Berdasarkan hasil dari wawancara Peneliti dengan pihak PDAM Tirta Bulian adalah :

“Calon pelanggan bisa melakukan pendaftaran dengan membawa fotocopy ktp, memberikan nomor telepon, lokasi alamat rumah, dan membayar biaya pendaftaran, Nantinya akan ada pegawai yang akan datang untuk melihat kondisi lingkungan rumah, kemudian petugas akan menghitung biaya sambungan baru, pelanggan akan dihubungi saat petugas datang”¹¹.

Sebagai pelanggan yang mendapatkan manfaat dari suatu jasa, pelanggan tersebut harus melakukan kewajibannya, dalam hal ini sebagaimana tahapan penyelesaian terhadap permasalahan pelanggan yang tidak memenuhi kewajibannya untuk

⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Khoiruddin selaku Pimpinan PDAM Tirta Bulian pada tanggal 11 Juli 2024.

¹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Khoiruddin selaku Pimpinan PDAM Tirta Bulian pada tanggal 11 Juli 2024.

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Khoiruddin selaku Pimpinan PDAM Tirta Bulian pada tanggal 12 Juli 2024.

membayar biaya tagihan yang telah digunakan.

Penyelesaian apabila konsumen bermasalah seperti telat bayar dan pencabutan, Berdasarkan hasil dari wawancara Peneliti dengan pihak PDAM Tirta Bulian adalah :

“Jadi pertama kami dari pihak PDAM akan memberikan surat teguran sebagai peringatan apabila telah menunggak lebih dari 2 bulan rekening, Terdapat pengenaan denda atas keterlambatan pembayaran Kemudian pelanggan diwajibkan membayar tunggakan rekening. Apabila tidak dibayar maka dilakukan pengangkatan meteran pelanggan. Apabila telah dilakukan pembayaran maka meteran pelanggan akan dipasangkan kembali”.

Hal tersebut sesuai dengan asas keadilan dalam perlingungan konsumen, untuk memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Serta pelaku usaha memiliki hak-hak nya yang merupakan bagian dari kewajiban konsumen.

Pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan, serta memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik.

C. Akibat Hukum Dari Kelalaian Yang Dilakukan Oleh Pdam Tirta Bulian Akibat Kebocoran Pipa Besar Yang Berdampak Pada Rumah Warga Disekitar Pipa Terpasang

Berdasarkan hasil wawancara Peneliti dengan pihak PDAM Tirta Bulian terhadap kelalaian yang dilakukan oleh PDAM Tirta Bulian akibat kebocoran pipa besar yang berdampak pada rumah warga disekitar pipa terpasang, mengatakan sebagai berikut :

“Meskipun sangat minim kemungkinan terjadinya kebocoran pipa besar, Namun masyarakat/ warga yang terkena dampak kebocoran pipa besar bisa mendapat ganti kerugian apabila hal tersebut terjadi, Tentunya dengan menghitung nilai kerugian yang terdampak, kemudian disesuaikan dengan harga pada saat kejadian dikarenakan adanya penyusutan nilai dari suatu benda/barang, serta harus dipastikan bahwa setiap peristiwa yang merugikan pelanggan harus dapat dibuktikan dengan investigasi tempat kejadian, dan data-data pendukung”.¹²

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa PDAM Tirta Bulian akan melakukan ganti rugi apabila terjadi kerugian pada pelanggan akibat kelalaian yang dilakukan oleh perusahaan, Serta menghimbau kepada masyarakat untuk melaporkan kejadian serta memberikan data-data pendukung sebagai bahan evaluasi dalam hasil investigasi yang dilakukan oleh petugas, hal tersebut sesuai dengan tanggung jawab pelaku usaha pada Pasal 19 ayat (1),(2),(5) UUPK.

Dimana pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas

¹² Hasil wawancara dengan Bapak Khoiruddin selaku Pimpinan PDAM Tirta Bulian pada tanggal 12 Juli 2024.

kerusakan, pencemaran, kerugian konsumen akibat barang atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan. Ganti rugi dapat berupa pengembalian atau pengganti barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.

PDAM Tirta Bulian telah menerapkan prinsip perlindungan konsumen yang berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, dan kepastian hukum. Serta menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha, sesuai Pasal 2 dan 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Sangat sering pelanggan atau konsumen didapati dalam posisi yang dirugikan bila dihadapkan oleh suatu permasalahan dengan pelaku usaha, yang berakibatkan keputusan sepihak dan tidak berimbang karena tidak adanya kepastian hukum yang mengatur dan berlaku kepada suatu pelaku usaha.

Namun dengan adanya undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dimana peran negara ikut andil dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan negara dalam hal ini ialah menegakkan keadilan, memberikan kepastian hukum, dan menjamin serta memberikan rasa aman dan hak setiap warga negara untuk mendapatkan keadilan. Maka setiap pelanggan serta pelaku usaha

dapat memenuhi tanggung jawabnya dan terjamin dengan hak dan kewajibannya.

D. Penyelesaian Dalam Mengatasi Melonjaknya Rekening Akibat Kebocoran Instalasi Dalam

Berdasarkan hasil wawancara Peneliti dengan pihak PDAM Tirta Bulian terhadap penyelesaian dalam mengatasi melonjaknya rekening akibat kebocoran instalasi dalam, Mengatakan sebagai berikut:

“Harus dipahami bahwasannya meteran akan tetap terus menghitung air yang masuk ke dalam rumah, Segala jenis kebocoran dari aliran meteran ke dalam rumah akan tetap dihitung oleh meteran, dan akan menjadi nilai dasar biaya tagihan kepada pelanggan, Oleh karena itu penyelesaian dari kami selaku dari pihak PDAM ialah agar pelanggan dapat melapor kepada kami, Agar kami bisa bertindak dengan cepat serta bisa mengirimkan tim perawatan ke rumah pelanggan. Setelahnya akan dilakukan pemeriksaan dan perbaikan secara menyeluruh. kemudian tim kami bisa mendapat kesimpulan data yang akurat dan dapat dibuktikan dengan data pendukung lainnya sebagai bahan laporan, Hasil dari laporan tersebut bisa menentukan apakah pelanggan layak mendapatkan Reduksi/Pengurangan pembayaran biaya tagihan atas melonjaknya rekening air pelanggan, Sesuai dengan peraturan perusahaan Nomor : 85/VII/UK/KPTS/PERUMDA-TB/TT/2024 Tentang Reduksi”.¹³

Penelitian tersebut memberikan informasi berupa tahapan-tahapan yang dilakukan saat terjadinya kebocoran instalasi dalam, dan apa saja yang menjadi

¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Khoiruddin selaku Pimpinan PDAM Tirta Bulian pada tanggal 12 Juli 2024.

perlindungan konsumen apabila terjadi kebocoran instalasi dalam, hal tersebut kemudian dijelaskan oleh pihak terkait.

Perlindungan konsumen terhadap kebocoran instalasi dalam, Berdasarkan hasil dari wawancara Peneliti dengan pihak PDAM Tirta Bulian adalah :

“Perlindungan kepada pelanggan kami atas terjadinya kebocoran instalasi dalam ialah pelanggan berhak mendapatkan bantuan pelayanan dari petugas kami bila terjadi kebocoran, serta bisa mendapatkan reduksi berupa pengurangan pembayaran biaya tagihan atas kebocoran instalasi dalam, dan pelanggan berhak mendapat pemeliharaan meteran air yang sesuai dengan standar fungsinya”.¹⁴

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, Maka penyelesaian terhadap kebocoran pipa instalasi dalam ialah dimana pihak PDAM dan Pelanggan ikut andil bertanggung jawab terhadap penyediaan air bersih yang berada di rumah pelanggan, Melalui meteran dan saluran pipa dalam dimana pelanggan harus melaporkan apabila terjadi sesuatu yang dapat berdampak kerugian pada pihak pelanggan maupun pihak PDAM.

Contohnya ialah kebocoran pipa instalasi dalam rumah, dengan tidak membiarkan hal tersebut berangsur-angsur lama, apabila memang tidak ada unsur kesengajaan dengan disertai bukti dan hasil investigasi, maka PDAM Tirta Bulian akan memberikan Reduksi yaitu pengurangan atau pemotongan biaya tagihan, Namun apabila terdapat unsur kesengajaan/pembiaran oleh pelanggan,

maka pelanggan tidak mendapatkan Reduksi dan melonjaknya pemakaian air akan tetap dihitung sebagai tagihan pemakaian air seperti biasanya.

Dari pembahasan tersebut dapat diketahui bahwa adanya tanggung jawab antara PDAM Tirta Bulian dan pelanggan sebagai konsumen dalam memenuhi hak dan kewajibannya, Sebagai konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan atau jasa, Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Sebagai konsumen memiliki kewajiban atas membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan, beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa, membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Sebagai pelaku usaha memiliki hak atas hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya

¹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Khoiruddin selaku Pimpinan PDAM Tirta Bulian pada tanggal 12 Juli 2024.

di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban atas beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku,

memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Hal tersebut sesuai dengan hak dan kewajiban sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 4,5,6, dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berasaskan keadilan, keseimbangan, serta kepastian hukum.

III. Penutup

A. Kesimpulan

1. Upaya PDAM Tirta Bulian dalam menyediakan air bersih kepada konsumen ialah dengan menggunakan sistem penyediaan air minum yang disebut dengan SPAM, Dalam prosesnya terdapat berbagai sistem filterasi pengelolaan air agar sesuai dengan standar mutu dan pendistribusian air bersih hingga bisa sampai ke rumah pelanggan.
2. Akibat hukum dari kelalaian yang dilakukan oleh PDAM Tirta Bulian terhadap kebocoran pipa besar yang berdampak pada rumah warga disekitar pipa terpasang ialah Perusahaan akan melakukan ganti kerugian apabila terjadi kerugian pada pelanggan yang terkena dampak kebocoran instalasi luar seperti pipa besar akibat dari kelalaian yang dilakukan oleh perusahaan, Serta menghimbau kepada masyarakat untuk melaporkan kejadian serta memberikan data-data pendukung sebagai bahan evaluasi dalam hasil investigasi yang dilakukan oleh petugas.
3. Penyelesaian dalam mengatasi melonjaknya rekening akibat kebocoran instalasi dalam ialah Pelanggan yang mengalami kebocoran instalasi dalam bisa mendapatkan reduksi atau pengurangan biaya tagihan, Asalkan kebocoran tersebut terjadi bukan karena faktor kesengajaan, pembiaran, atau aktifitas fisik lainnya yang dapat merusak pipa instalasi.

B. Saran

1. Hendaknya PDAM Tirta Bulian untuk tetap menjaga kualitas dan kuantitas penyediaan air bersih, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
2. Hendaknya antara PDAM Tirta Bulian dan pelanggan sebagai pengguna barang / jasa harus saling terbuka atas informasi, memberikan keterangan yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi suatu permasalahan, Serta saling menjaga untuk beritikad baik, Apabila terjadi suatu permasalahan yang dapat menimbulkan kerugian.
3. Alangkah baiknya bila pelanggan atau pengguna barang dan jasa bersikap lebih aktif dengan bertanya, dan mengetahui atas suatu barang dan jasa yang digunakannya, Agar bisa memanfaatkan barang dan jasa untuk digunakan semaksimal mungkin dari informasi tersebut, menghindari kerugian yang tidak di inginkan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Abdul Rasyid Saliman, **Hukum Bisnis Untuk Perusahaan (Teori & Contoh Kasus)**, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Anis Mashdurohatun, **Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori dan Praktik)**, Unissula Press, Semarang, 2019.
- Bambang Sunggono. **Metode Penelitian Hukum**, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, 2003.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, **Hukum Tentang Perlindungan Konsumen**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
- Hulman Panjaitan, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021.
- Imam Mahyiddin an-Nawawi, **ad-Dhurrah as-Salafiyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah**, Pustaka Arafah, Solo, 2006.
- Janus Sidabalok, **Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- Kansil dan Christine S.T. Kansil, **Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia**, Sinar Grafika Jakarta, 2006.
- Munir Fuady, **Pengantar Hukum Bisnis-Menata Bisnis Modern di Era Global**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008.
- Muhammad Djakfar, **Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah**, UIN – Maliki Press, Malang, 2016.
- Moh. Roffi Adji Sayketi, **Peran Masyarakat dalam Otonomi Daerah**, dalam Hasal Mulkan dan Serlika Aprita, **Hukum Otonomi Daerah**, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2023.
- Quraish Shihab, **Tafsir Al-Misbah ; Pesan, Kesan, dan Keserasian Al – Qur'an Volume 3**, Lentera Hati, Tangerang, 2017.

Sudaryatmo, **Hukum dan Advokasi Konsumen**, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudy, **Penelitian Hukum Empiris: Suatu Tinjauan Singkat**, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.

https://id.wikipedia.org/wiki/Otonomi_daerah_di_Indonesia/ Diakses pada tanggal 22 April 2024 Pukul 13.30 WIB.

B. Jurnal

Rustian Kamaluddin, "Peran dan Pemberdayaan BUMD Dalam Rangka Peningkatan Perekonomian Daerah, (Pokok-pokok pikiran dalam tulisan ini, naskah aslinya dalam bentuk dan analisis yang berbeda disusun dan disajikan pada Rapat Koordinasi Pemberdayaan BUMD oleh Depdagri dan Otda di Jakarta, 4 – 6 Desember 2000)", **Majalah Perencanaan Pembangunan**, Edisi 23 Tahun 2001.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang – Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Badan Usaha Milik Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 1990 Tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1990 Tentang Kerjasama Antar Daerah.

Permenkes RI No.2 Tahun 2023 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan.

D. Internet

<https://dpu.kulonprogokab.go.id/detil/665/air-sebagai-sumber-daya-alam-yang-dapat-diperbaharui/> Diakses pada tanggal 22 April 2024 Pukul 12.00 WIB.