

**PERLINDUNGAN HUKUM
BAGI KONSUMEN AIR BERSIH ATAS LAYANAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM "UE TANAH"
KABUPATEN TOJO UNA-UNA DITINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NO. 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Nurdiyana Tadjuddin
Universitas Sintuwu Maroso Poso
Email: *Diyana_81.imoet@yahoo.com***

Abstract

Services provided by PDAM "LAND UE" Kabupaten Tojo Una-Una Central Sulawesi Province must provide protection for clean water consumers based on Law Number 8 Year 1999 regarding Consumer Protection (Consumer Protection Law). PDAM "LAND UE" In providing clean water services to consumers is in accordance with the Consumer Protection Act because it has been able to fulfill the consumer rights as mentioned in Article 4 of the Consumer Protection Act. However, the "LAND EU" taps can improve their performance and improve services to the public for maximum leverage and consumers as customers should be aware of their rights

Keyword: Clean water service, Consumer Protection

Abstrak

Pelayanan yang diberikan oleh PDAM "UE TANAH" Kabupaten Tojo Una-Una Provinsi Sulawesi Tengah harus memberi perlindungan bagi konsumen air bersih berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen). PDAM "UE TANAH." Dalam memberikan pelayanan air bersih kepada konsumen sudah sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen karena telah dapat memenuhi hak-hak konsumen seperti yang disebutkan dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen. Namun, hendaknya PDAM "UE TANAH" dapat memperbaiki kinerjanya dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih maksimal dan konsumen sebagai pelanggan seharusnya menyadari hak-haknya.

Kata Kunci: Pelayanan air bersih, Perlindungan Konsumen

LATAR BELAKANG

Perlindungan konsumen merupakan masalah semakin gencar dibicarakan. Permasalahan ini tidak akan pernah habis dan akan selalu menjadi bahan perbincangan di masyarakat. Selama masih banyak konsumen yang dirugikan, masalahnya tidak akan pernah tuntas. Oleh karena itu, masalah perlindungan konsumen perlu diperhatikan. Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang/pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen di tanah air, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran barang secara langsung.

Sumber daya alam khususnya sumber air bersih perannya sangat penting bagi kehidupan manusia. Pengelolaan air menjadi wewenang negara yang telah diatur dalam Pasal 33 UUD 1945 ayat (2) dan ayat (3). Pemerintah pusat melalui pemerintah daerah menyerahkan wewenang pengelolaan air bersih ini kepada pemerintah daerah dalam suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yaitu perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia, semua makhluk hidup memerlukan air untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Akan tetapi, tidak semua air yang ada dapat dimanfaatkan dengan baik, bahkan sebagian besar air yang ada di muka bumi ini belum dapat dimanfaatkan langsung untuk keperluan air bersih apalagi air minum. Selain fungsinya sebagai sarana kebutuhan utama dalam kehidupan, air juga merupakan media yang efektif dalam menularkan penyakit infeksi, diantaranya adalah penyakit kolera, disentri, typhus, paratyphus dan penyakit-penyakit lainnya. Pemerintah pusat maupun daerah telah berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Dengan mendirikan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan pemenuhan akan air bersih yaitu PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum).

Pertambahan populasi penduduk yang terus meningkat menyebabkan keterbatasan sumber daya alam yang akan mengalami penurunan kualitas dan kuantitasnya, khususnya dalam sumber daya alam akan air. Bertambahnya jumlah penduduk maka akan mengakibatkan bertambah jumlah kebutuhan air bersih. Berdasarkan data kependudukan, kecepatan pertumbuhan jumlah penduduk Indonesia adalah 2,3 % per tahun, artinya, apabila percepatan pertumbuhan penduduk tersebut tidak dikurangi, setiap 30 tahun jumlah penduduk menjadi dua kali lipat.¹

¹ Marhaeni Ria Siombo, *Hukum Lingkungan dan Pelaksanaan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia* (PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta, 2012), h.9

Air memiliki karakteristik yang khas. Air merupakan sumber daya alam yang berlimpah di muka bumi. Air tawar yang dapat dikonsumsi oleh manusia merupakan sumber daya alam langka. Sekitar 97.2 % dan apa yang kita sebut sebagai air adalah air laut yang tidak dapat dikonsumsi oleh manusia dan 2.15% merupakan air yang membeku. Jadi, jumlah air tawar yang dapat dikonsumsi oleh manusia kurang 1% dari jumlah air yang ada di bumi. Jumlah yang kurang dari 1% ini terdapat pada sungai-sungai, danau-danau, atau telaga-telaga dan air bawah tanah.² Penanganan akan pemenuhan kebutuhan air bersih dapat dilakukan dengan berbagai cara, disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada.

Pengelolaan air oleh pemerintah daerah salah satunya dapat dilihat di Kabupaten Tojo Una-Una. Bagi masyarakat Kabupaten Tojo Una-Una kebutuhan akan air bersih menjadi masalah yang sangat pelik dan rumit karena rendahnya mutu persediaan air tanah atau air sumur penduduk sebagai 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.

Proses pembangunan termasuk di kabupaten hampir dapat dipastikan akan membawa dampak yang meluas pada berbagai aspek kehidupan manusia. Seperti dikemukakan Soerjono Soekanto bahwa pembangunan adalah pembangunan yang terencana dan teratur antara lain mencakup aspek-aspek politik, ekonomi, demografi, psikologi, hukum, intelektual maupun teknologi. Pesatnya perkembangan perekonomian telah menghasilkan berbagai jenis barang dan jasa yang ditawarkan oleh pasar. Kondisi ini memberikan kemudahan dan kebebasan bagi konsumen untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang yang sesuai dengan keinginan dan kemampuannya.

Sering kali konsumen dijadikan objek aktivitas bisnis oleh pelaku usaha untuk mengeruk keuntungan sebesar-besarnya. Hal itu dilakukan melalui kiat-kiat promosi, metode penjualan maupun pemberian informasi yang tidak benar oleh pelaku usaha sehingga dapat menimbulkan kesalahan persepsi bagi konsumen. Minimnya pengetahuan konsumen sering dimanfaatkan oleh pelaku usaha sebagai celah untuk mengelabui konsumen. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu landasan hukum untuk melindungi konsumen sehingga hak-haknya dapat dilindungi dan tidak diabaikan oleh pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan landasan hukum bagi

² Takdir Rahmadi, *Hukum Lingkungan di Indonesia* (PT RajaGrafindo Persada : Jakarta, 2012), h.194

penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia. Kebutuhan masyarakat akan air minum layak dan aman untuk dikonsumsi setiap hari semakin meningkat. Di sisi lain penggunaan air minum melalui sumber air dalam tanah semakin tidak memungkinkan, karena persediaan air tanah semakin menipis. Selain itu risiko terhadap pencemaran juga semakin tinggi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam tulisan ini adalah penelitian normatif, yang mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen air bersih atas layanan perusahaan daerah air minum “UE TANAH” kabupaten tojo una-una ditinjau dari undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Data yang digunakan berupa data sekunder yang terdiri dari bahan-bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum tersier berupa buku-buku referensi, pendapat ahli maupun hasil penelitian terdahulu, dan bahan hukum tersier berupa kamus-kamus bahasa, kamus ilmiah hukum dan *black law dictionary*.

Analisis dalam penulisan ini dimulai dengan mengabstraksi bahan-bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, sehingga diketahui tentang perlindungan hukum terhadap konsumen air bersih pada PDAM “UE TANAH” Kab. Tojo Una-una dan penerapan pelayanan air bersih PDAM “UE TANAH” Terhadap Konsumen di Kabupaten Tojo Una-una dan terakhir mengambil kesimpulan dengan menggunakan metode penalaran silogisme deduktif.

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Perlindungan Hukum Pelayanan Air Bersih

Konsumen Indonesia merupakan bagian dari konsumen global, sehingga gerakan konsumen di dunia Internasional mau tidak mau menembus batas-batas Negara, dan mempengaruhi kesadaran konsumen lokal untuk berbuat hal yang sama. Persaingan antar produsen saat ini semakin kuat, dan hal ini berarti konsumen mempunyai banyak pilihan terhadap produk barang dan jasa yang dikonsumsinya. Gejala-gejala itu memberikan pengaruh kepada gerakan konsumen di dunia khususnya di Indonesia, yakni mulai beralih dari isu-isu konsumen dari sekedar mempersoalkan mutu menuju ke arah yang lebih berskala makro dan universal. Perhatian konsumen dalam negeri sama dengan perhatian konsumen diberbagai Negara, dan konsumen kita pun konsumen global.

Pasal 1 ayat (1) Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen selanjutnya dalam tulisan ini disingkat dengan UUPK menyatakan

bahwa perlindungan konsumen adalah "Segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen". Secara yuridis formal istilah konsumen dinyatakan dalam pasal 1 ayat (2) UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (selanjutnya disingkat (UUPK) yaitu setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Hal yang sama juga ditentukan dalam Undang-undang nomor 5 tahun 1999 tentang larangan praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat istilah konsumen adalah setiap pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk orang lain.

Posisi konsumen dipandang masih lemah, maka harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Bentuk pengayoman tersebut dengan perlindungan hukum.³ perlindungan konsumen diatur pada pasal 1 ayat (1) UUPK yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Az Nasution dalam Sidharta,⁴ menyatakan bahwa hukum perlindungan Konsumen adalah bagian dari Hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidas-kaidas yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen.

Pasal 1 angka (1) UUPK menyebutkan : "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu. Cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya itu, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkannya kepada konsumen barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desai produk dan sebagainya harus sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen terjaga dengan baik

³ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2005), h. 5

⁴ Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Gramedia, 2006), h. 11

atau tidak. Dan juga persoalan ganti rugi bagi konsumen terhadap suatu produk yang tidak sesuai.

2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan, purnajual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Upaya perlindungan konsumen di tanah air didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bias memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat.

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Dengan kata lain perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen yaitu hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*); hak untuk mendapatkan informasi (*the right to informed*); hak untuk memilih (*the right to choose*) dan hak untuk didengar (*the right to heard*).⁵

Di Indonesia persaingan curang ini diatur dalam UU No. 5 tahun 1999 tentang larangan praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat, juga dalam pasal 382 bis KUHP. Dengan demikian jelaslah bahwa konsumen dilindungi oleh hukum, hal ini terbukti telah diaturnya hak-hak konsumen yang merupakan kewajiban pelaku usaha dalam UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, termasuk didalamnya juga diatur tentang segala sesuatu yang berkaitan apabila hak konsumen, misalnya siapa yang melindungi konsumen, bagaimana konsumen memperjuangkan hak-haknya. Dengan mengetahui hak-hak konsumen tentu terdapat kewajiban sebagai konsumen. Kewajiban Konsumen Sesuai dengan Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen, Kewajiban Konsumen adalah :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

⁵ Shidarta. *Ibid.*, h. 11

Hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbang balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Bila dibandingkan dengan ketentuan umum di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tampak bahwa pengaturan UUPK lebih spesifik. Karena di UUPK pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha.

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang-undang perlindungan konsumen, sedangkan kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 UUPK adalah:

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. 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;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Adanya kewajiban dari para pelaku usaha artinya para pelaku usaha mempunyai tanggung jawab produk (pelaku usaha) yaitu tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan/ menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Air Bersih Pada PDAM "UE TANAH" kabupaten Tojo Una-Una

Badan usaha milik daerah adalah badan usaha yang modalnya sebagian atau seluruhnya milik pemerintah daerah dengan tujuan memberikan layanan kepada masyarakat setempat. Contohnya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) UE TANAH. Pendirian badan usaha milik daerah bertujuan untuk:

1. Melayani kebutuhan masyarakat di daerah tersebut.
2. Memperoleh keuntungan yang akan digunakan untuk pembangunan di daerahnya.

Sebelum meninjau perlindungan hukum terhadap konsumen air bersih pada PDAM "UE TANAH" Kab. Tojo Una-Una, ada baiknya kita mengetahui sejarah, visi dan misi, serta keberadaan PDAM tersebut. Sebagai salah satunya Perusahaan Daerah Air Minum yang berada di Kabupaten Tojo Una-una, tentunya tidak terlepas dari sejarah terbentuknya PDAM Kabupaten Tojo Una-Una atas penyerahan Aset dan pengelolaan dari PDAM Kabupaten Poso Kepada PDAM Kabupaten Tojo Una Una terhitung Mulai Tanggal 01 Pebruari 2006 Nomor : 030/36/Pemb Prihal : Penyerahan Aset PDAM.

Berdirinya Perusahaan Daerah Air Minum "UE TANAH" tentunya ada Visi Dan Misi PDAM Kabupaten Tojo Una-Una, untuk mewujudkan amanat yang diemban PDAM, maka rumusan visi dan misi PDAM Kabupaten Tojo Una-una adalah sebagai berikut.

Visi merupakan harapan dan cita-cita yang ingin dicapai perusahaan di masa depan dalam jangka panjang. Visi akan memberikan arah bagi perkembangan perusahaan dan membentuk perusahaan di masa akan datang. Adapun VISI yaitu_____TERWUJUD PDAM YANG MAJU DAN BERKESINAMBUNGAN SECARA MANDIRI DAN PROFESIONAL.

Maju	: menyerap dan memanfaatkan teknologi dan informasi yang berkembang.
Berkesinambungan	: terpenuhi penyediaan air minum denganmengutamakan kualitas, kuantitasdan kontinuitas yang bersinergi denganperkembangan teknologi.
Mandiri	: meningkatkan produktifitas untuk kelangsungan pelayanan akan air minum kepadamasyarakat pelanggan.
Profesional	: berkompetensi, responsibility, efisien dan ekonomis.

MISI yaitu merupakan penjabaran dan perwujudan dari visi yang telah dirumuskan. Untuk mewujudkan visi, perlu ditetapkan langkah-langkah yang dituangkan dalam misi perusahaan. Visi dan misi harus selaras sehingga dapat tercapai tujuan yang diharapkan. Dengan adanya visi dan misi tentunya ada tujuan yang hendak dicapai, berikut ini tujuannya yaitu :

- a. Memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat dengan mengedepankan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas sebagai standar pelayanan.
- b. Meningkatkan kinerja perusahaan melalui pengelolaan yang berbasis kompetensi dan efisien sehingga menjadi salah satu sumber pendapatan daerah (PAD) Kabupaten Tojo Una-una tanpa mengabaikan pengembangan perusahaan yang dapat memberikan nilai tambah.
- c. Mengembangkan cakupan pelayanan seiring dengan perkembangan penduduk.
- d. Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia guna meningkatkan kinerja perusahaan.

Untuk meningkatkan kinerja dan keprofesionalisme dari para pegawai Perusahaan Daerah Air Minum "UE TANAH", maka diterapkanlah Budaya Kerja yang terdiri atas 9 (Sembilan) Budaya Kerja yaitu :

- a) Datang Tepat Waktu
- b) Apel pagi
- c) Isi Absensi
- d) Siapkan Materi
- e) Isi Kegiatan Kerja
- f) Patuhi Peraturan dan Tata Tertib
- g) Laporan Pada Atasan
- h) Instruksi Segera Dilaksanakan
- i) Norma-norma Jangan Dilanggar

Sebagai Perusahaan Daerah Air Minum tentunya mempunyai Tugas Pokok Dan Fungsi. PDAM Kabupaten Tojo Una Una sebagai BUMD milik Pemerintah Kabupaten Tojo Una Una mempunyai Tugas Pokok :

- a) Memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kabupaten Tojo Una Una secara memadai, adil dan merata serta berkesinambungan.
- b) Sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Kabupaten Tojo Una Una.

Air yang digunakan haruslah sesuai dengan standar kesehatan dan yang ditentukan oleh Undang-Undang. Air baku yang digunakan oleh PDAM

Kabupaten Tojo Una Una untuk sumber air baku adalah sungai dan mata air, sistem pendistribusian air secara gravitasi baik itu dari sungai ataupun mata air ada 10 (sepuluh) unit pelayanan di PDAM, yaitu

- a) IKK PDAM Ampana Kota
- b) IKK PDAM Ampana Tete
- c) IKK PDAM Marowo
- d) IKK PDAM Uekuli
- e) IKK PDAM tombiano
- f) IKK PDAM Wakai
- g) IKK PDAM popoli'i
- h) IKK PDAM Pasokan
- i) IKK PDAM Kalia
- j) IKK PDAM tampabatu

Pemenuhan pendistribusi air minum kemasyarakat pelanggan di butuhkan air yang cukup memenuhi persyaratan kesehatan, dalam hal ini kementerian pekerjaan umum melalui dirjen cipta karya direktorat air minum dan direktorat sumber daya air telah mengembangkan pada wilayah pelayanan yang berpotensi, yang tersebar di 9 wilayah, yaitu Kecamatan Ampana Kota 833,654 ltr/dt, Kecamatan Ampana Tete 322,581 ltr/dt, Kecamatan Tojo barat 572,656 ltr/dt, Kecamatan Tojo 776,768 ltr/dt, Kecamatan Ulubongka 972,950 ltr/dt, Kecamatan Una-Una 247,407 ltr/dt, Kecamatan Walea Kepulauan 77 ltr/dt, kecamatan Walea Besar 69 ltr/dt, dan Kecamatan Togean 57 ltr/dt.

Dari pemetaan ini di gambarkan bahwa PDAM adalah suatu wadah untuk mengelola air minum sebagai akses kebutuhan vital pelayanan akan air minum. Sumber air yang dipakai di Kecamatan Ampana Kota yaitu berasal dari 3 sungai yaitu Sungai Sansarino berasal dari sumber Kajuwou dan sungai Ampana berasal dari sumber Saluaba serta sumber Sungai jompi. Sedangkan di Kecamatan Ampana Tete, Kecamatan Ulubongka, Kecamatan Tojo, Kecamatan Tojo Barat, Kecamatan Una Una, Kecamatan Walea Kepulauan, Kecamatan Walea Besar Dan Kecamatan Togean Menggunakan Sumber mata air dan air permukaan sebagai pemenuhan kebutuhan air minum. Dengan MOTTO "KEPUASAN KUNCI KESUKSESAN" dan JANJI PELAYANAN yaitu "SEHAT & PRIMA"

Upaya-upaya yang dilakukan oleh konsumen terhadap Pelayanan PDAM "UE TANAH" Kab. Tojo Una-Una Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu dilakukan dengan berbagai cara diantaranya :

1. Prosedur Penanganan Laporan Langgan.

Berkaitan dengan laporan pelanggan tersebut menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 konsumen memiliki hak untuk :

- a. Didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- b. Diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- c. Dengan segera pihak PDAM UE TANAH menyikapi dan menindak langsung keluhan dari pelanggan.

2. Pembayaran Rekening Minimal

Ketentuan pembayaran rekening minimal menyebabkan pelanggan-pelanggan yang karena ketentuan tersebut membayar melebihi kewajibannya atau menerima pelayanan yang kurang dari haknya dan membayar melebihi kewajibannya. Dalam hal ini para konsumen pelanggan menerima dengan pasrah karena tidak ada pilihan lain selain menjadi pelanggan dan tidak ada usaha untuk menyeimbangkan daya tawarnya terhadap posisi lebih kuat yang dimiliki.

PDAM "UE TANAH" Kab.Tojo Una-una Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air Pasal 40. Dalam pasal tersebut disebutkan pemenuhan kebutuhan akan air baku untuk air minum rumah tangga sebagaimana 12 dimaksud Pasal 34 ayat (1) dilakukan dengan pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), kemudian pengembangan penyediaan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggung jawab Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

3. Water Meter Rusak

Water meter yang rusak harus segera ditangani PDAM hanyalah salah satu dari bentuk-bentuk pelayanan jasa PDAM yang berkaitan dengan water meter. Bentuk pelayanan PDAM yang berkaitan dan sangat penting adalah keakuratan water meter dalam mengukur volume air yang diterima konsumen pelanggan. Apalagi yang memiliki akses untuk mengetahui suatu water meter itu akurat atau akurasi menyimpang hanyalah PDAM. Para konsumen menggunakan water meter yang terpasang dirumahnya belum pernah ditest ulang sekalipun sudah puluhan tahun sehingga mereka tidak tahu tingkat akurasi. Untuk itu dihindari kepada pihak PDAM "UE TANAH" Kab. Tojo Una-una

untuk memasang water meter yang berkualitas baik dan dites keakuratannya setiap lima tahun sekali.

4. Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan.

Berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (1) jo. Pasal 47 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara yaitu :

- a. Penyelesaian tuntutan ganti rugi seketika Menurut Pasal 19 (1) dan ayat (3) UUPK ini konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen. Produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu tujuh hari setelah transaksi berlangsung.
- b. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan ini merupakan badan hasil bentukan pemerintah yang berkedudukan di ibu kota Kabupaten/Kota (Pasal 49 ayat (1)). Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini sama seperti penyelesaian sengketa dengan jalan mediasi, arbitrase, atau konsiliasi.

Masalah yang dihadapi oleh Perusahaan Daerah Air Minum diantaranya yaitu :

1. Kebocoran Teknis

Kebocoran teknis ini seringkali menimbulkan kerugian pada pihak PDAM dan pelanggan. Misalnya jaringan pipa yang bocor, kualitas pipa, dan jaringan lainnya merupakan faktor yang dapat menurunkan mutu air bersih.

2. Kebocoran Administrasi

Kebocoran yang kedua adalah kebocoran administrasi dalam arti manajemen perusahaan yang belum efisien dan efektif serta adanya pihak – pihak yang melakukan penyimpangan yaitu mempersulit konsumen dalam pengurusan permohonan berlangganan air minum.

3. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen atau pelanggan membuat resah pihak PDAM, misalnya merusak meteran air agar rekening yang harus dibayar tidak tinggi atau juga yang terjadi pada rumah – rumah besar yang berpagar tinggi. Para petugas penagih rekening dan pencatat meter air cukup sulit untuk masuk ke pekarangan rumah. Hal ini dapat mengakibatkan dampak yang panjang yaitu tunggakan rekening air semakin meningkat dan akhirnya menghambat perputaran uang yang seharusnya untuk membangun jaringan baru dan membayar utang.

Agar konsumen air dapat terhindar dari hal-hal yang merugikan, maka para pelanggan agar mengetahui hak-haknya yaitu mendapatkan hasil pengujian atas:

1. Perhitungan tagihan Air Minum bulanan;
2. Kualitas air;
3. Akurasi meter;
4. Mendapatkan penjelasan atas ketentuan yang telah disepakati pada saat mengajukan pemasangan baru;
5. Mendapatkan informasi tentang struktur dan besaran tarif serta tagihan;
6. Mendapatkan potongan sebesar 50% (lima puluh persen) dari pembayaran rekening air pada bulan bersangkutan apabila PDAM tidak dapat memenuhi aliran air minum selama 3 (tiga) hari berturut-turut tanpa pemberitahuan, terhitung sejak pelanggan melaporkan berhentinya aliran air minum dan atau mendapatkan ganti rugi yang layak sebagai akibat kelalaian pelayanan kecuali sebagai akibat bencana alam, keadaan mendesak (*Force Majeur*) dan atau adanya kerusakan;
7. Apabila selama 3 (tiga) hari berturut-turut PDAM terlambat menindak lanjuti kebocoran pipa persil di rumah pelanggan terhitung sejak laporan kebocoran yang mengakibatkan pemakaian air minum menjadi tinggi, maka pelanggan mendapatkan keringanan pembayaran rekening air minum;
8. Mendapatkan penggantian meter air apabila berdasarkan hasil tera meter, menunjukkan kondisi rusak;
9. Mengajukan permohonan pemutusan sementara permintaan sendiri; dan
10. Menyampaikan pengaduan tentang layanan air minum yang meliputi:
 - a. Keterbatasan atas tagihan rekening air minum
 - b. Pendistribusian air minum
 - c. Kualitas air minum
 - d. Hal-hal yang menyangkut pelayanan air minum

Ketentuan-ketentuan tentang tuntutan ganti rugi terhadap pegawai daerah berlaku sepenuhnya terhadap pegawai perusahaan. Menyuruh salah satu pegawai PDAM UE TANAH untuk mengecek langsung kelapangan guna membuktikan kebenaran pengaduan yang masuk ke PDAM UE TANAH. Perusahaan merupakan pelaku usaha setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Bidang ekonomi pada era globalisasi saat ini harus mampu menghasilkan beranekaragam barang dan jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan jasa yang diperoleh tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.

Adapun hal-hal yang perlu diketahui oleh pelanggan yaitu Pelanggan mempunyai kewajiban sebagai berikut:

1. Segera melaporkan apabila mengetahui adanya kerusakan pipa dinas atau sarana milik PDAM lainnya;
2. Mentaati seluruh ketentuan dan prosedur yang tercantum dalam surat pernyataan yang ditetapkan oleh PDAM dan peraturan pelayanan air minum;
3. Bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan meter air dan rangkaian pipa dinas yang berada di lingkungan rumah pelanggan;
4. Melaksanakan pendaftaran atas perubahan kepemilikan rumah atau bangunan dan dikenakan biaya balik nama;
5. Memberikan kemudahan kepada petugas PDAM dalam melaksanakan tugas kedinasannya di dalam persil pelanggan;
6. Bertanggung jawab apabila terjadi pemakaian air besar atau penurunan kualitas air akibat menggunakan bak penampungan (menara air atau penampungan air di bawah permukaan tanah/*ground reservoir*) atau terjadi kebocoran pipa persil (setelah meter air); dan
7. Memelihara pipa dinas, segel dinas dan segel meter, meter air serta instrument meter termasuk kelengkapannya yang berada dalam persil pelanggan sejak menjadi pelanggan.

Untuk dapat terwujudnya visi dan misi PDAM dan untuk kepuasan pelanggan maka PDAM berkewajiban :

1. Memelihara saluran pipa dinas dan induk yaitu meliputi:
 - a. Pemasangan pipa dinas dan induk dilakukan oleh PDAM
 - b. Perbaikan kerusakan dan kebocoran sebelum meter air
 - c. Memelihara mekanisme meter air
 - d. Melakukan pergantian meter secara periodik
2. Para pelanggan wajib menjaga :
 - a. Memelihara saluran pipa persil (setelah meter), kebersihan fisik meter air dan kebersihan di sekitar / letak meter air
 - b. Apabila Meter air hilang / rusak fisik baik disengaja ataupun tidak disengaja Kebocoran dan / atau kerusakan setelah meter air, segera melaporkannya kepada kantor PDAM

Adapun proses pengolahan air untuk menjadi air minum siap dikemas melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Proses Water Treatment System

Proses Water Treatment System atau proses pengolahan air untuk menjadi bersih higienis dan bebas dari segi fisika maupun kimia. AMDK KU menggunakan pasir lambat yang ada di Instalasi Pengelolaan Air (slow sand filter) Clereng. Proses ini harus memenuhi persyaratan yang diperlukan agar kondisi mesin selanjutnya tidak cepat rusak dan aus.

2. Proses Water Sterilisasi

Setelah melalui proses saringan pasir lambat di tampung ke dalam bak penampung dengan kapasitas 1500 Liter, selanjutnya dilakukan proses filtrasi dialirkan dengan tekanan pompa melalui 3 (tiga) Media Filter: Sand Filter Proses sterilisasi Ultra Violet bertujuan untuk mensterilkan air yang akan masuk ke proses selanjutnya (kemasan). Proses Ozonisasi bertujuan untuk membunuh kuman, bakteri serta virus-virus yang kemungkinan masih ada dalam air, serta sebagai pengawet yang foot grade yang tidak ada efek samping terhadap tubuh manusia

3. Proses Quality Control

Pemeriksaan Kualitas Air Minum berupa pemeriksaan fisika, kimiawi dan bakteriologis berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor: 492/MENKES/PER/IV/2010 Tanggal 19 April 2010 Tentang persyaratan Kualitas Air minum.

4. Proses Pengemasan

Proses Pengemasan berupa cup 200 ml yang masa proses ini menggunakan mesin yang otomatis agar kontak tangan maupun tubuh operator dihindari sekecil mungkin agar tidak terjadi kontaminasi dari tubuh operator ke dalam kemasan maupun air hasil.

5. Proses Pengepakan

Untuk proses pengepakan dilakukan dengan cara manual yang terpenting di sini pengemasan dilakukan dengan rapih dan bersih dan dapat dinikmati konsumen dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Tersedia dalam 1 (satu) dos berisi 36 cup.

6. Proses Distribusi

Proses distribusi dilakukan 5-6 jam setelah proses pengemasan agar kondisi gas ozon yang terkandung dalam air hasil menguap dan gas

ozon tersebut kembali menjadi oksigen, baru setelah 5-6 jam produk di perbolehkan dikonsumsi maupun di distribusikan.

C. Pelayanan Air Bersih PDAM "UE TANAH" Terhadap Konsumen Di Kabupaten Tojo Una-Una

Pelayanan Permohonan Penyambungan Air Minum Untuk menjadi pelanggan air minum, masyarakat diharuskan untuk memenuhi prosedur atau syarat – syarat yang harus memenuhi kelengkapan yang berupa :

1. Surat tanah yang nantinya digunakan untuk mengetahui kejelasan pemilikan tanah, letak water dan biaya pemasangan (industri).
2. Bukti pembayaran PBB dan retribusi sampah pada tahun terakhir.
3. Foto Copy KTP dan KSK Prosedur yang di lalui oleh calon pelanggan mulai dari pengajuan permohonan penyambungan air minum sampai pada pemasangannya dapat di terangkan sebagai berikut :
 - a. Calon pelanggan menyerahkan kelengkapan dan diperiksa kebenaran, calon pelanggan mendapatkan formulir berlangganan air minum untuk diisi.
 - b. Formulir yang sudah diisi diproses oleh bagian pendaftaran, kemudian dikirim 2 orang petugas Perusahaan Daerah Air Minum untuk datang ke lokasi pelanggan untuk melihat keadaan yang sebenarnya serta menentukan dimana akan diletakkan water meter.
 - c. Perencanaan biaya pemasangan ini, setelah dibuat oleh bagian perencanaan dan gambar, diserahkan pada bagian Tata Usaha langsung untuk kemudian di kirimkan kepada calon pelanggan melalui karir.
 - d. Waktu yang diperlukan mulai dari pengajuan formulir sampai pengiriman surat pemberitahuan besarnya rencana biaya pemasangan kurang lebih 20 hari.
 - e. Setelah calon pelanggan menerima surat pemberitahuan rencana biaya pemasangan, calon pelanggan diharapkan untuk datang ke Kantor Perusahaan Daerah Air Minum melakukan pembayaran, sebagai tanda persetujuan pemasangan air minum di bagian Kas Perusahaan Air Minum Kabupaten Sidoarjo.
 - f. Pemasangan untuk kemudian diberikan pada bagian teknik dengan lokasi pelanggan agar bagian teknik tersebut melakukan pemasangan dan penyambungan air minum sesuai dengan perintah dari bagian hubungan langganan.

- g. Dan akhirnya pelanggan menunggu datangnya bagian teknik, proses ini memakan waktu kurang lebih 2 hari.

Dari penelitian yang telah penulis lakukan, bahwa lamanya proses mulai dari pengajuan permohonan permintaan berlangganan air minum, secara teoritis berjalan kurang lebih 22 hari dengan syarat kelengkapan teknis telah tersedia dan calon pelanggan segera membayar biaya pemasangan. Sedangkan untuk biaya yang harus ditanggung oleh pelanggan bergantung pada dua hal yaitu :

1. Ada tidaknya pipa jaringan distribusi di lokasi pelanggan
2. Luas tanah yang dimiliki oleh pelanggan yang di tempati untuk penyambungan air minum.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa air minum pada pelanggan maka hal-hal yang dilakukan oleh PDAM diantaranya yaitu :

1. Adanya perkembangan jumlah pelanggan yang semakin meningkat dari tahun ke tahun sehingga hal tersebut menuntut PDAM agar di dalam pelayanan kepada pelanggan lebih ditingkatkan.
2. Segera Menyikapi dan menindak langsung pengaduan pelanggan dalam hal penanganan kerusakan jaringan air minum pelanggan.
3. Mengutamakan pelanggan karena sumber pendapatan PDAM adalah dari penjualan air bersih sehingga berupaya dengan segera merealisasikan penyambungan baik diurus sendiri, maupun dengan diurus orang lain.

Untuk lebih mengoptimalkan pelayanan jasa air minum dan memberi kepuasan kepada pelanggan/konsumen maka PDAM melakukan hal-hal atau upaya yaitu :

1. Telah dibuatkan lembar kendali pemasangan baru, nampak jelas dimana keterlambatan proses pemasangan baru itu terjadi.
2. Telah disiapkan petugas jaga untuk kebocoran.
3. Telah diadakan operasi Penertiban

Sebagaimana yang dicantumkan dalam Pasal 19 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan : “ Pelaku Usaha bertanggungjawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Dalam masalah ganti rugi ini PDAM UE TANAH Kabupaten Tojo Una-una ada peraturan dan ketentuan-ketentuan khusus yang mengaturnya yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Tojo Una-una NO. 2 Tahun 2014 Tanggal 20 Mei 2014 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum UE TANAH “, Jadi apabila dalam hal ini konsumen merasa dirugikan oleh pihak PDAM UE TANAH, maka konsumen itu cukup datang ke kantor PDAM UE TANAH, untuk

menyampaikan sendiri permasalahannya, yang mana nantinya mereka menanggapi segala keluhan-keluhan dari konsumen dan akan mencari jalan penyelesaiannya.

Bentuk penyelesaian Tuntutan Ganti Rugi Terhadap Kelalaian yang dilakukan oleh UE TANAH Kab. Tojo Una-una adalah:

1. Ganti Rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara lainnya, atau perawatan kesehatan peraturan perundang-undangan yang berlaku di dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Apabila menyangkut tentang masalah rekening pembayaran air bulan ini, maka penyelesaiannya adalah dengan memasukkan selisih dari rekening yang bermasalah ini kedalam rekening bulan yang akan datang.

Pelayanan merupakan semacam perekat sumberdaya manusia sehingga mereka dapat bergerak secara bersama-sama ke tujuan yang sama yaitu memberikan layanan dengan mutu setinggi mungkin kepada para pelanggan. Unsur yang menjadikan pedoman dalam pelayanan terhadap pelanggan ada dalam ETIKA Perusahaan Daerah Air Minum UE TANAH yang berarti Energik Tanggung Jawab Inovatif Koordinatif Amanah

PENUTUP

1. Kesimpulan

Hal-hal yang dihadapi oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM "UE TANAH" berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Layanan yang diberikan diantaranya :

- a. Dalam memberikan penanganan pengaduan dan/atau laporan pelanggan, PDAM UE TANAH langsung memberikan respon/menangani pengaduan tersebut;
- b. Pembayaran rekening minimal;
- c. Jika Water meter rusak, maka akan segera diganti; dan
- d. Birokrasi pengaduan yang tidak berbelit-belit dan meminimalkan waktu dan biaya sekecil-kecilnya.

Peranan PDAM "UE TANAH" dalam rangka pelayanan air bersih kepada konsumen sudah memberikan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen karena telah dapat memenuhi hak-hak konsumen seperti yang disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Saran

Kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Tojo Una-una hendaknya dapat memperhatikan peran sektor swasta sehingga dapat meningkatkan ekonomi dan pendapatan asli daerah dan Pemerintah daerah harus segera mensosialisasikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perusahaan Daerah Air Minum UE TANAH hendaknya dapat memperbaiki kinerjanya dan meningkatkan pelayanan kepadamasyarakat lebih maksimal sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sebagai konsumen, pelanggan seharusnya menyadari hak-haknya dan mengembangkan kemampuan untuk memperjuangkan hak-hak tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Endang Sri Wahyuni. 2003. *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitan dengan Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2001. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kristiyanti, C.T.S. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika
- Marhaeni Ria Siombo. 2012. *Hukum Lingkungan dan Pelaksanaan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Nasution, Az. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Gramedia
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 2001. *Penelitian Hukum Normatif*
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 2001. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Takdir Rahmadi. 2012. *Hukum Lingkungan di Indonesia*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya air
- Undang-undang Nomor 5 tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2001 tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air
- Peraturan Daerah Kabupaten Tojo Una-una NO. 2 Tahun 2014 Tanggal 20 Mei 2014 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum UE TANAH "Kabupaten Tojo Una-una
- Peraturan PDAM Kab. Tojo Una-una No. 33/P.Perus/PDAM-PU/IX/2008 Tentang Pegawai Perusahaan Air Minum Tojo Una-una