

## **PENEGASAN HUKUM ATAS PELAKU PERUSAKAN METERAN AIR (STUDI DI KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA TANJUNGBALAI)**

**Feni Pratiwi**

Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Asahan  
Jl. Ahmad Yani, Kisaran, Sumetara Utara

### **ABSTRAK**

BUMD adalah baatas usaha yang seluruh atau sebagian besar kemampuannya dimiliki oleh daerah.<sup>1</sup> Sebelum dikenalnya istilah BUMD, lebih sering mempergunakan istilah Perusahaan Daerah, hal ini sepertimana atas Unatasg-Unatasg No.5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah. Istilah BUMD sendiri baru digunsaran dalam beberapa dekade terakhir ini, khususnya sesudah terbit Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No.3 Tahun 1998 tentang Bentuk Baatas Usaha Milik Daerah. Atas aatasya Permendagri No.3 Tahun 1998 Tentang Bentuk Baatas Usaha Milik Daerah, yang semula mempergunakan istilah Perusahaan Daerah saat ini menjadi BUMD atas Perusahaan Daerah atau Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) menjadi bagian dari bentuk hukum BUMD bersama Perusahaan Perseroan Daerah (PERSERODA).

**Kata kunci:** *Penegasan, Pelaku, Perusakan, Meteran, PDAM Tanjungbalai*

### **ABSTRACT**

*BUMD is a business boundary where all or most of its capabilities are owned by the region. before the introduction of the term BUMD, we often used the term Regional Company, this is the case with Unatasg-Unatasg No.5 of 1962 concerning Regional Companies. The term BUMD itself has only been used in the last few decades, especially after the issuance of the Regulation of the Minister of Home Affairs (Permendagri) No.3 of 1998 concerning the Forms of Regionally Owned Enterprises. On the basis of Permendagri No.3 of 1998 concerning the Forms of Regional Owned Enterprises, which originally used the term Regional Company to now become BUMD over Regional Companies or Regional Public Companies (PERUMDA), it is part of the legal form of BUMD with Regional Company Companies (PERSERODA).*

**Keywords:** *Affirmation, Perpetrator, Destruction, Meter, PDAM Tanjungbalai*

---

<sup>1</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 1 Ayat (40).

## I. PENDAHULUAN

Disesuaikan atas amanat Unatag-Unatag Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945), pemerintahan daerah berwenang bagi mengatur atas mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi. Otonomi daerah adalah hak, berwenang, atas kewajiban daerah otonom bagi mengatur atas mengurus sendiri urusan pemerintahan atas kepentingan masyarakat setempat dalam sistem NKRI.<sup>2</sup> Penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan bagi mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran masyarakat, atas peningkatan kapabilitas persaingan daerah atas memperhatikan prinsip demokrasi, persamaan, keadilan, atas kekhasan suatu daerah dalam sistem NKRI.<sup>3</sup>

Dalam pelaksanaan otonomi daerah, pemerintah daerah bisa mendirikan badan usaha milik daerah (BUMD). BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar kemampuannya dimiliki oleh daerah.<sup>4</sup> Sebelum dikenalnya istilah BUMD, lebih sering mempergunakan istilah Perusahaan Daerah, hal ini sebagaimana atas Unatag-Unatag No.5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah. Istilah BUMD sendiri baru digunakannya dalam beberapa dekade terakhir ini, khususnya sesudah terbit Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No.3 Tahun 1998 tentang Bentuk Badan Usaha Milik Daerah. Atas atasya Permendagri No.3 Tahun 1998 Tentang Bentuk Badan Usaha Milik Daerah, yang semula mempergunakan istilah Perusahaan Daerah saat ini menjadi BUMD atas Perusahaan Daerah atau Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA)

menjadi bagian dari bentuk hukum BUMD bersama Perusahaan Perseroan Daerah (PERSERODA).<sup>5</sup>

Bentuk hukum BUMD terbagi menjadi 2 dikategorikan atas dualisme sifat yang dimiliki BUMD, yaitu sifat masyarakat atas sifat komersial. Sifat masyarakat yang dimiliki BUMD bertujuan bagi masyarakat dimana tujuan dari pelayanan umum yang dilakukan setidaknya bagi mencari laba, saran tetapi lebih menitik beratkan keatas pelayanan yang diberikan keatas masyarakat atas kesejahteraan masyarakat. Sifat ini dimiliki oleh PERUMDA. Seatasnya sifat komersial bertujuan bagi mencari laba dalam menjalankan kegiatannya atas sifat ini dimiliki oleh PERSERODA.

Seumpama dilihat dari sudut otonomi daerah, pendirian BUMD dimaksudkan bagi menambah penbinaan asli daerah (PAD). Atas Pasal 331 Ayat (4) Unatag-Unatag No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pendirian BUMD bertujuan bagi :

1. Pemberian manfaat bagi perkembangan perekonomian Daerah atas umumnya;
2. Menyelenggarakan kemandirian umum berupa penyediaan barang atas/atau jasa yang bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat disesuaikan situasi, karakteristik atas potensi Daerah yang bersangkutan berdasarkan tata kelola perusahaan yang baik; atas
3. Memperoleh laba atas/atau keuntungan.

Pemerintah daerah setidaknya bisa atas sembarangan mendirikan suatu BUMD saran tetapi semestinya didasarkan atas kebutuhan daerah atas kelayakan badan usaha BUMD yang saran dibentuk.<sup>6</sup> Kebutuhan daerah mengkaji melalui studi yang mencakup aspek pelayanan umum atas kebutuhan masyarakat di antaranya air

---

<sup>2</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 1 Ayat (6).

<sup>3</sup> KONSIDERAN Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

<sup>4</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 1 Ayat (40).

---

<sup>5</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 331 Ayat (3).

<sup>6</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 331 Ayat (5).

minum, pasar atas transportasi.<sup>7</sup> Dalam pelaksanaan pelayanan umum atas kebutuhan masyarakat atas air minum, BUMD melakukan kegiatan mengelola sumber kapabilitas air yang ada daerah bersangkutan. Kegiatan mengelola sumber kapabilitas air yang dilakukan BUMD disesuaikan atas ketentuan Pasal 33 Ayat (3) Unatag-Unatag Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) yang menyebutkan bahwa bumi atas air atas kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasi oleh negara atas dipergunsakan bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pengelolaan sumber kapabilitas air merupsaran berwenang pemerintah, pemerintah daerah provinsi atas pemerintah daerah kabupaten/kota. Institusi yang diberi berwenang bagi pelaksanaan pengelolaan sumber kapabilitas air adalah unit pelaksana teknis pengelola sumber kapabilitas air tingkat pusat atas daerah, Baatas Usaha Milik Negara (BUMN) di biatag pengelolaan sumber kapabilitas air atas Baatas Usaha Milik Daerah (BUMD) di biatag pengelolaan sumber kapabilitas air.<sup>8</sup>

Kegiatan pengelolaan sumber kapabilitas air yang dilakukan BUMD bertujuan bagi menjamin hak rakyat saran air bersih terutama air minum atas akses atas air minum yang merupsaran pelaksanaan dari Pasal 28A Unatag-Unatag Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa setiap manusia berhak bagi hidup atas berhak bagi mempertahankan hidup atas kehidupannya. Pemenuhan saran kebutuhan air bersih dilakukan melalui sistem penyediaan air minum (PAM).<sup>9</sup>

Penyelenggara PAM setidaknya hanya bisa dilakukan oleh BUMD.

---

<sup>7</sup> Penjelasan Pasal 331 Ayat (5) Huruf (a) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

<sup>8</sup> Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 09/PRT/M/2015 tentang Penggunaan Sumber Daya Air, Pasal 1 Angka (12).

<sup>9</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 121 Tahun 2015 tentang Pengusahaan Sumber Daya Air, Pasal 5.

Berdasarkan Pasal 42 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (PAM) yang merupsaran peraturan pelaksana dari Unatag-Unatag Nomor 17 Tahun 2019 tentang Pengairan bahwa penyelenggara PAM bisa dilaksansaran oleh :

1. BUMN/BUMD;
2. UPT/UPTD;
3. Kelompok Masyarakat; atas/atau
4. Batas Usaha.

Terbisa penyelenggara PAM selain BUMD atas ketentuan bahwa terbisa wilayah atau kawasan yang setidaknya terjangkau pelayanan PAM yang dilakukan oleh BUMD tersebut maka penyelenggaraan PAM bisa dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) atau Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) yang dibentuk oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah. Apabila dalam suatu wilayah setidaknya terbisa Penyelenggaraan PAM baik oleh BUMN atas BUMD maupun UPT atau UPTD maka bisa dilaksansaran Penyelenggaraan PAM bagi memenuhi kebutuhan sendiri oleh Kelompok Masyarakat atas Baatas Usaha bagi memenuhi kebutuhan sendiri.<sup>10</sup>

Penyelenggara PAM di Indonesia memprioritaskan pelaksanaannya atau dikelola oleh BUMD dalam bentuk Perusahaan Daerah/PERUMDA. Berbentuk Perusahaan Daerah didikensasikan penyelenggara PAM (perusahaan air minum) didirikan atas Peraturan Daerah dimana perusahaan yang bersangkutan didirikan. Selain itu, berbentuk Perusahaan Daerah dikensasikan modal perusahaan air minum yang keseluruhannya berasal dari kekayaan Daerah yang dipisahkan.<sup>11</sup> Tujuan dari Perusahaan Daerah ialah bagi

---

<sup>10</sup> Penjelasan Umum Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

<sup>11</sup> Pasal 5 Ayat (4) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah yang menyebutkan bahwa cabang-cabang produksi yang penting bagi daerah dan menguasai hajat hidup oran banyak di Daerah yang bersangkutan diusahakan oleh Perusahaan Daerah yang modalnya untuk seluruhnya merupakan kekayaan Daerah yang dipisahkan.

turut atas pelaksanaan pembanguyang Daerah khususnya atas pembanguyang ekonomi nasional umumnya dalam rangka ekonomi terpimpin bagi memenuhi kebutuhan rakyat atas mengutamsaran industrialisasi atas ketenteraman atas keseyanggan kerja dalam perusahaan, tertuju masyarakat yang adil atas makmur.<sup>12</sup> Perusahaan Daerah yang melakukan kegiatan penyelenggaraan PAM bernama PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum).

Pemerintah selalu berusaha melakukan pemenuhan kebutuhan masyarakat saran air bersih. Kebutuhan saran air bersih yang semakin meningkat setiap tahunnya merupsaran mempengaruhi dari pertambahan jumlah penduduk. Semakin banyak penduduk maka semakin besar jumlah air bersih yang memerlukan sehingga semakin banyak pula air bersih yang diproduksi. Sulitnya membissaran air bersih didikarensarakan jauhnya lokasi sumber air ataupun setidaknya layakanya air bagi digunsaran menjadi penyebab masyarakat memilih PDAM seperti penyedia air minum sekaligus air bersih.

PDAM merupsaran perusahaan daerah seperti sarana penyedia air bersih yang diawasi atas dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM seperti perusahaan daerah diberi tanggung jawab bagi mengembangkan atas mengelola sistem penyediaan air bersih atas melayani semua kelompok konsumen atas harga yang terjangkau. PDAM terbisa di setiap provinsi, 386 PDAM tersebar diseluruh Indonesia, bagi di Kota Tanjungbalai dikenal atas nama PDAM Tirta Kualo.

Penyelengara penyedia air bersih yang dilakukan PDAM Tirta Kualo berbentuk pelayanan publik (umum). Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Unatasg-Unatasg Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan disesuaikan atas peraturan perunatasg-

<sup>12</sup> Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah.

unatasgan bagi setiap warga negara atas penduduk saran barang, jasa, atas/atau pelayanan administratif yang tersedia oleh penyelenggara pelayanan publik. Mengenai penyelenggara pelayanan publik disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan unatasg-unatasg bagi kegiatan pelayanan publik atas baatas hukum lain yang dibentuk semata-mata bagi kegiatan pelayanan publik.<sup>13</sup>

Berdasarkan Keputusan Menteri Penkapabilitasgunaan Aparatur Negara No.63/KEP/MENPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :<sup>14</sup>

1. Pelayanan Administrasi
2. Pelayanan Barang (Produk)
3. Pelayanan Jasa

Pelayanan publik yang dilakukan PDAM Tirta Kualo berbentuk pelayanan jasa. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.<sup>15</sup> Pelayanan jasa setidaknya seperti pelayanan barang yang bisa atas mudah dilihat bentuk dari pelayanannya. Menurut Tjiptono ada 4 pokok karakteristik pelayanan jasa yang membedsarannya atas pelayanan barang, yaitu :<sup>16</sup>

1. *Intangibility* (setidaknya berbentuk)  
Setidaknya ada bentuk fisiknya sehingga setidaknya bisa dilihat, oleh dikarensaran itu memerlukan sejumlah alat bagi membuktikan kualitas pelayanan jasa yang ditawarkan.
2. *Inseparability* ( setidaknya bisa dipisahkan)  
Jasa umumnya dihasilkan atas dikonsumsi atas saat yang bersamaan,

<sup>13</sup> Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>14</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006, hlm. 20

<sup>15</sup> Bagian VI Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/MENPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

<sup>16</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2002, hlm. 25

atas partisipasi konsumen dalam proses tersebut. Sehingga, konsumen semestinya berada di tempat jasa yang dimintannya, sehingga konsumen melihat atas bahkan ikut ambil bagian dalam proses produksi tersebut

3. *Variability*

Jasa merupsaran variabel non-standar atas sangat bervariasi. Artinya, dikarensaran jasa itu berupa suatu unjuk kerja, maka setidaknya ada hasil jasa yang sama walaupun dikerjsaran oleh satu manusia. Hal ini didikarensarkan oleh interaksi manusia (karyawan atas konsumen) atas segala perbedaan diharapkan atas persepsi yang menyertai interaksi tersebut.

4. *Perishability* (setidaknya tahan lama)

Jasa setidaknya mungkin disimpan dalam persediaan. Artinya, jasa setidaknya bisa disimpan, dijual kembali keatas manusia lain, atau dikembalikan keatas produsen jasa dimana ia membeli jasa.

Dalam pelayanan jasa, memerlukan suatu ukuran bagi mengetahui kualitas jasa dari pelayanan jasa tersebut. Kualitas jasa ditentukan oleh yang melakukan pelayanan dalam hal ini PDAM Tirta Kualo. Definisi kualitas jasa berpusat atas diupayakan pemenuhan kebutuhan atas keingiyang pelanggan atas ketepatannya mengimbangi diharapkan pelanggan.<sup>17</sup> Menurut Wyckof, kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan atas pengendalian saran tingkat keunggulan tersebut bagi memenuhi keingiyang pelanggan. Atas kata lain ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu pelayanan yang diharapkan atas pelayanan yang dirassaran.

Apabila jasa yang diterima atau dirassaran (*perceived service*) melampaui apa yang diharapkan pelanggan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan kualitas yang ideal. Apabila jasa yang diterima atau dirassaran disesuaikan atas apa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik atas memuaskan. Sebaliknya, seumpama jasa yang diterima

lebih rendah dariatas yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Atas demikian baik setidaknya-tidaknya kualitas jasa tergantung atas kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi diharapkan pelanggan secara konsisten.

Perlindungan atas konsumen sangat memerlukan bagi melindungi konsumen dari perbuatan yang berwenang dari pihak pelaku usaha. Atas aatasya Unatasg-Unatasg Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) diharapkan bisa menjadi payung hukum dalam melindungi konsumen. Aatasya diupayakan perlindungan atas haknya konsumen sehingga pelanggan bisa mempertahankan haknyanya apabila haknya tersebut setidaknya dilaksansaran oleh PDAM. Atas demikian diharapkan PDAM setidaknya hanya menuntut haknya dari pelanggan jasanya, saran tetapi juga memikirkan berkewajiban yang semestinya dilakukannya. Diharapkan PDAM lebih memikirkan haknya konsumen atas pemberian jasa yang berkualitas atas pelaksanaan berkewajiban- berkewajiban yang semestinya dilakukan demi melayani pelanggan.

Pelayanan publik khususnya pelayanan jasa yang dilakukan PDAM Tirta Kualo yang mewakili pemerintah berberkewajiban melayani masyarakat atas baik setidaknya terlepas dari problema. Pelayanan umum (*public service*) memang sarat berbagai problema, apalagi wilayah jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit maupun non profit, dibedsaran pelayanan umum menjadi sektor profit atas non profit semata-mata didasarkan atas misi yang diemban instansi/institusi pelayanan umum tersebut.<sup>18</sup> PDAM Tirta Kualo merupsaran salah satu pelayanan publik yang berbentuk pelayanan jasa yang tergolong dalam sektor *quasi non profit organizations* yaitu pelayanan jasa yang melayani masyarakat atas sekaligus memperoleh keuntungan. Perusahaan Negara yang seperti ini amat

<sup>17</sup> Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha ilmu, 2013, hlm.236.

<sup>18</sup> Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: PT. Citra Ditya Bhakti, 2000, hlm. 160.

menguntungkan rakyat banyak dikarenakan berorientasi profit namun tetap yang menjadi tujuan utamanya adalah diarahkan dalam usaha memakmurkan rakyat.<sup>19</sup> Saran tetapi setidaknya bisa dipungkiri bahwa walaupun kegiatan usaha yang dilakukan PDAM Tirta Kualo menguntungkan, saran saran tetapi dalam melayani publik sering dihadapi konflik yang menyebabkan timbulnya kerugian yang dialami pelanggan. Hal ini menyebabkan aatasya keluhan pelanggan yang diterima PDAM Tirta Kualo.

Atas umumnya, kerugian konsumen setidaknya hanya terjadi di PDAM Tirta Kualo, saran tetapi hampir dialami semua pelanggan PDAM diseluruh Indonesia. Kerugian yang dialami pelanggan bisa berupa kerugian yang sehubungannya atas pendistribusian air maupun kerugian yang sehubungannya atas pelayanan. Kerugian yang terjadi atas saat pendistribusian air bisa berupa air yang keluar sangat sedikit sehingga memerlukan bantuan pompa air agar air lebih lancar keluar.

Seatasgkan kerugian pelanggan yang sehubungannya atas pelayanan seperti tunggsaran kadaluarsa atau tunggsaran susulan atas kenaikan tarif golongan. Tunggsaran kadaluarsa terjadi dikarenakan menurut PDAM bahwa si pelanggan setidaknya membayar tunggsaran atas bulan-bulan tertentu atas tahun lalu ataupun denda dari tahun-tahun yang lalu yang belum lunas dibayar. Secara praktek, ketika pelanggan saran membayar tunggsaran PDAM, tunggsaran bulan sebelumnya yang belum dibayar saran ditagih bersamaan atas tunggsaran bulan sekarang. Jadi setidaknya mungkin pelanggan melewati pembayaran bulan-bulan terdahulu saran tetapi bisa membayar tunggsaran atas bulan ini. PDAM saran memutus pendistribusian air seumpama pelanggan setidaknya membayar tunggsaran selama 3 bulan berturut-turut. Hal ini sangat merugikan pelanggan, dikarenakan pelanggan merasa sudah membayar atas semestinya membayar

kembali didikarensarakan setidaknya bisa membuktikan sudah membayar tunggsaran dikarenakan kertas tunggsaran sudah hilang akibat tunggsaran yang diperproblemasaran sudah lewat dari setahun. sehingga masih dianggap kurang maksimal bagi pelanggan.

Setidaknya bisa dipungkiri bahwa PDAM Tirta Kualo selaku pelaku usaha bisa lepas dari kesalahan, saran tetapi selayaknya seperti pelayan publik sesemestinyanya lebih memperhatikan kepentingan konsumennya agar setidaknya terjadi kerugian dipihak konsumen. PDAM Tirta Kualo semestinya memikirkan haknya pelanggan seperti konsumen jasanya. PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai yang menjalankan kegiatan usahanya atas itikad baik tanpa maksud atas sengaja membuat pelanggan menderita kerugian selama mempergunakan atau dipakai jasa PDAM selalu berusaha bertanggung jawab saran kerugian yang diderita pelanggan tersebut. Sudah menjadi tanggung jawab PDAM Tirta Kualo bagi pemberian pengantian rugi saran kerusakan, pencemaran, atas/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atas/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.<sup>20</sup>

Keluhan keberatan bayar yang dilontarkan pelanggan keatas PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai meyangdsaran bahwa pelanggan merasa dirugikan saran tindsaran PDAM Tirta Kualo yang mengeluarkan tunggsaran rekening yang mereka disadari bahwa tunggsaran tersebut setidaknya disesuaikan atas pemakaian kubikasi air dirumahnya. Pelanggan merasa kecewa dikarenakan disemestinyasaran membayar tunggsaran rekening saran pemakaian air yang setidaknya disesuaikan tersebut. Kerugian saran lebih nyata terasa seumpama pelanggan sudah melakukan pembayaran saran tunggsaran tersebut atas terbukti ternyata kesalahan saran tunggsaran yang setidaknya disesuaikan atas pemakaian diakibatkan dikarenakan kelalaian dari PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai. Walaupun kerugian yang

<sup>19</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004, hlm. 208.

<sup>20</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7.

diderita pelanggan biasanya dalam nominal yang setidaknya terlalu besar, saran tetapi pelanggan tetap merasa keberatan dikarensaran semestinya/sudah membayar tunggusaran rekening yang mana pelanggan merasa setidaknya mempergunakan air sebesar yang ditagihkan.

Begitu juga pelanggan yang mengeluhkan air keruh juga merasa dirugikan dikarensaran air yang keruh setidaknya bisa dipakai bagi kegiatan memasak apalagi bagi dijadikan air minum. Air keruh dari PDAM hanya digunsaran bagi kegiatan MCK saja. Air keruh PDAM Tirta Kualo setidaknya bisa dijadikan air minum dikarensaran pelanggan takut saran mengganggu kesehatan atas seperti air mandi pun pelanggan merasa khawatir saran membuat kulit menjadi gatal-gatal. PDAM Tirta Kualo seperti perusahaan air minum bagi masyarakat sesemestinyanya memperhatikan keadaan pelanggan yang mempergunakan jasanya atas menyedisan air yang layak terutama bagi dijadikan air minum. Dari uraian latar belsarang tersebut, maka dalam penulisan ini, penulis mengambil judul “**Penegasan Hukum Atas Pelaku Perusakan Meteran Air (Studi Di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tanjungbalai)**”.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Sesuai dengan judul penelitian ini, maka yang menjadi ruang lingkup penelitian ini adalah “Penegasan Hukum Atas Pelaku Perusakan Meteran Air (Studi Di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tanjungbalai)”. Dengan demikian penelitian ini merupakan penelitian normatif karena membutuhkan penelusuran literatur-literatur yang terdapat di Perpustakaan guna mendapatkan data-data yang berkaitan dengan masalah yang di angkat dalam penelitian ini. Penelitian ini mengumpulkan data dengan cara penelusuran pustaka. Penelitian ini mempergunakan analisis data secara deduktif, yaitu dengan cara menganalisis keseluruhan data data primer yang di peroleh dari penelusuran pustaka serta memberikan interpretasi terhadap data yang di peroleh sehingga penelitian ini akan diuraikan secara deskriptif analisis.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Penegasan Hukuman Hukum Bagi Pelanggar Yang Melakukan Perusakan Meteran Air

Menurut Jimly Asshidiqie penegasan hukum adalah proses dilakukannya diupayakan bagi tegaknya atau berfungsinya norma- norma hukum secara nyata seperti pedoman perbuatan dalam lalu lintas atau hubungan-hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat atas bernegara. Dalam arti luas, proses penegasan hukum itu melibatkan semua subjek hukum dalam setiap hubungan hukum. Adapun penegasan hukum di bagi menjadi dua, yakni penegasan hukum preventif atas penegasan hukum represif.<sup>21</sup>

#### 1. Penegasan Hukum Preventif

Penegasan hukum preventif merupsaran serangkaian diupayakan tindsaran yang dimaksudkan seperti pencegahan agar setidaknya terjadi pelanggaran atau penyimpangan ketentuan yang ada. Dalam hal ini, didasarkan atas pengandaian bahwa hukum yang dibuat dalam bentuk peraturan itu sekaligus mecerminkan kehendak pembuatnya.<sup>22</sup> Dalam kasus pencurian air pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) melakukan survei atas masyarakatisasi keatas warga-warga yang tinggal di daerah rawan saran pencurian atas pengrusaran.

Kegiatan survei Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang diwakili oleh Hubungan Pelanggan (HUBLANG) bagian retensi bagi melakukan pengawasan atas peninjauan lebih lanjut atas pencatatan jumlah kubikasi air yang di gunsaran atas juga melakukan interaksi langsung atas warga yang mempergunakan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Interaksi tersebut berupa percakapan langsung oleh petugas lapangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) atas warga yang melakukan pencurian air,

<sup>21</sup> Laurensius Arliman, *Penegakan Hukum Dan Kesadaran Masyarakat* (Deepublish, 2015), hlm.12.

<sup>22</sup> Y.Sri Pudyatmoko. *Perizinan: Problem Dan Upaya Pembenahan*. Grasindo, 2009. hlm. 112

petugas PDAM juga melakukan diupayakan pencocokan jumlah kubikasi air yang ada dalam program SITU (sistem terpadu) atas jumlah kubikasi atas meteran. Seatasgkan masyarakatisasi dilakukan oleh bagian hubungan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) misal biasanya kegiatan ini dilakukan atas cara berkoordinasi keatas RT-RT setempat atas saat tiap bulannya. Kegiatan masyarakatisasi ini seperti diupayakan pengenalan sistem jaringan yang secara resmi.

## 2. Penegasan Hukum Represif

Penegasan hukum represif dilakukan apabila sudah terjadi pelanggaran hukum khususnya menyangkut soal periziyang. Penegasan hukum represif dalam hal ini bisa berupa penegasan hukum administrasi, penegasan hukum piatasa atau penegasan hukum perdata.<sup>23</sup> Dalam hal terbisa indikasi perusakan meteran atas pencurian air, pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebelumnya menerima aduan atau laporan dari masyarakat atas petugas Pembaca Meter Air (PMA). Berdasarkan aduan tersebut bagian retensi hubungan pelanggansaran menindak lanjuti atas melakukan pemeriksaan di lapangan bagi memverifikasi aatasya pencurian. Apabila Petugas Lapangan menemukan pencurian, maka tindsaran awal yang dilakukan adalah pengeDOP-an (saluran pipa PDAM ke pipa pelanggan di tutup) bagi memutus jaringan sambungan ilegal.

Adapun cara yang dilakukan perusakan meteran atas pencurian air PDAM yaitu atas memotong pipa distribusi atas memasang kembali atas pipa milik mereka atau pipa ilegal. Atas cara tersebut, maka penghitungan kubikasi setidaknya bertambah atau setidaknya teridentifikasi. Hal ini menjadikan tindsaran tersebut seperti suatu kejahatan dalam hal ini pencurian dikarensaran setidaknya hanya merugikan masyarakat saran tetapi juga menimbulkan kerugian atas daerah. Selain penyadapan para pelaku melakukan pembukaan atas pipa yang sudah di

DOP baik atas rumah-rumah yang sudah kosong atau berupa:

### 1. Hukuman denda administrasi

Bagi proses denda administrasi ini didijelaskan secara tindsaran seperti biasa, apabila fakta di lapangan terbukti sudah mencuri air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) saran likakukan himbauan atas pelaku yang bersangkutan guna bagi mengarahkan si pelaku datang ke kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) bagi diberi penjelasan disesuaikan aturan perwali nomor 19 tahun 2010 di tambah atas aturan SK direksi Pasal 3 atas 4. Rujukan tersebut adalah proses pemanggilan berupa denda hukuman administrasi, yaitu terbisa tahap pertama, tahap kedua atas terakhir yaitu tahap ke tiga.

### 2. Aatasya kebijasaran dari Kasubag pemasaran bagian hubungan pelanggan.

Kebijasaran dari kasubag pemasaran bagian hubungan pelanggan terbisa dua yakni kebijasaran atas hukuman denda atas kebijasaran atas *illegal connection*: pencurian umum, pipa/ sambungan ilegal, perusakan meteran, meteran macet, masih *analog* sehingga angka tertera atas *water meter* setidaknya terbaca, pipa sambungan yang terlalu tua atas setidaknya terstandarisasi. Atas hukuman denda biasanya diberikan keatas pelanggan yang dalam proses pembayarannya setidaknya memenuhi berkewajiban mereka, dalam artian terbisa penunggsaran yang menyebabkan mereka memiliki berkewajiban bagi membayar denda. Pembayaran denda sendiri sudah di atur secara sistematis disesuaikan atas pemakaian pelanggan. Namun apabila terbisa keberatan dari pelanggan terkait pengenaan denda ini, maka mereka bisa mengajukan surat permohoyang.

Sura permohoyang ini berisi alasan-alasan yang mendijelaskan bahwa pengenaan denda dari pihak PDAM adalah setidaknya berdasar. Misalnya dalam pengenaan denda tersebut pelanggan mengalami

<sup>23</sup> *Ibid*, hlm. 113

kebocoran pipa dinas yang merupsaran rana pertanggungjawaban PDAM, atas terbisa kesalahan dalam perhitungan kubikasi. Adapun kebijisan atas *illegal connection*, merupsaran diupayakan yang dilakukan oleh PDAM bagi menghindari penegasan melalui jalur hukum. Tahapan pertama yakni pemberian hukuman denda minimal pemakaian air tertinggi selama 12 bulan. Sesudah hukuman denda diberikan keatas pelaku atas apabila pelaku mau membayar saran tetapi setidaknya bisa membayar denda secara keseluruhan maka atas ini muncul kebijisan dari kasubag melalui direktur utama. Kebijisan ini melihat kembali situasi dari si pelaku atas syarat pelaku menceritsaran alasan dari perbuatan pencurian tersebut melalui surat permohoyang. Surat permohoyang disampaikan keatas direktur utama, atas seumpama disetujui maka kasubag saran memberi kebijisan berupa angsuran.<sup>24</sup>

3. Pendekatan masyarakatisasi atas warga yang mencuri air atas merusak meteran PDAM

Atas poin ke 1 (satu) penulis mendijelaskan bahwa ada proses tahapan denda hukuman administarsi, seumpama atas tahapan ke 2 (dua) atas pelaku tetap mengabaikan bagi membayar denda tersebut maka petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) saran menindaklanjuti mempergunakan cara pendekatan masyarakat, dikarensaran masyarakatisasi yaitu proses belajar mengetahui pola atau cara hidup yang menyesuaikan atas nilai, norma atas kebiasaan masyarakat atas suatu wilayah. Secara singkatnya, menurut Soerjono Sukanto, masyarakatisasi adalah proses masyarakat tempat semanusia individu membissaran pembentukan sikap bagi berperbuatan yang disesuaikan atas perbuatan

manusia-manusia di sekitarnya. Interaksi atas manusia lain dalam proses masyarakatisasi merupsaran satu kesemestinyaan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berinteraksi seyngtiasa mengandalkan proses komunikasi yaitu atas mempergunakan bahasa yang benar atas nada suara yang setidaknya keras, ketika proses tersebut berjalan lancer petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) atas si pelaku setidaknya saran bertentangan satu sama lain. dimaksud bagi mengetahui penyebab pelaku setidaknya mau membayar denda yang sudah diberikan, atas terbisa banyak sebab-sebabnya, contohnya salah satu rumah yang ada di kota Tanjungbalai adalah rumah kontrrsaran atas di tinggal lari oleh manusia yang mengontrak rumah tersebut, kemudian datang pengontrak baru yang mengontrak dirumah itu saran tetapi setidaknya mengetahui air yang dia pakai adalah air ilegal. Terkait atas kejadian ini pengontrak baru menolak bagi membayar denda hukuman administarsi dikarensaran setidaknya tahu bahwa sambungan air tersebut adalah ilegal, maka saran beralih fungsi ke pemilik rumah kontrrsaran.

Mengunsaran penegasan non penal ini didikarensarakan diupayakan penalty dianggap setidaknya menyelesaikan problema ke akar problema, didikarensarakan diupayakan penalti atau pengadilan saran menguras energi atas menguras biaya, misalnya semestinya berurusan ke Kepolisian, Pengadilan atas sepertianya. Apabila proses pengadilan itu dilakukan maka setidaknya sebanding atas jumlah kerugian air yang dipakai secara ilegal oleh pelanggan atas non pelanggan. Dalam hal ini kepolisian hanya bertugas mendampingi petugas penertiban pemakaian air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam melakukan pemeriksaan, penertiban, atas pemutusan air. Pihak kepolisian saran terlibat atas saat pemutusan

<sup>24</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Safaruddin Siregar (Kasubag Kepegawaian PDAM Kota Tanjungbalai pada tanggal 27 Agustus Pukul 09.30 Wib

sambungan ilegal masyarakat menyita kendaraan petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) disinilah peran Polisi mendampingi agar masyarakat setidaknya melakukan hal-hal tersebut keatas pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Dalam kasus pencurian ini Kepolisian seperti pihak ketiga dalam hal petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di kota Tanjungbalai pemberian hukuman keatas pelaku. SK direksi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di kota Tanjungbalai sudah mencantumkan hukuman-hukuman bagi pelanggarnya, berupa hukuman administrasi atas sanksi piatasa, saran saran tetapi sejauh ini masih belum dilakukannya hukuman piatasa, didikarensarakan jumlah kerugian pencurian yang dilakukan atas setiap pelanggarnya lebih kecil dibandingkan atas jumlah biaya bagi memproses ke jalur piatasa.

#### **B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegasan Hukum Atas Pencurian Air PDAM Di Kota Tanjungbalai**

##### **1. Faktor Penegak Hukum**

Melihat luas wilayah kota Tanjungbalai sehingga kemudian setidaknya semua tempat saran terjangkau atas jumlah masyarakat yang membutuhkan setidaknya sebanding atas jumlah petugas lapangan. Dalam hal ini aparat-aparat yang bertugas dalam meyanggani kasus perusakan meteran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) jumlahnya masih terbsaran. Sehingga banyak kasus pencurian yang belum teridentifikasi atas belum maksimal dalam peyanggayangnya. Akibatnya banyak kasus teridentifikasi saran saran tetapi belum diselesaikan lebih lanjut. Disisi lain proses pemberian hukuman menempuh tahapan-tahapan yang cukup panjang mulai dari verifikasi aatasya perusakan atas pencurian, indentifikasi jumlah denda, atas peyangdatangayang oleh kepala sub bagian (KASUB), kepala bagian (KABAG) atas direktur umum.

##### **2. Sarana Atau Fasilitas Yang Mendukung Penegasan Hukum**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yaitu mempergunakan aplikasi SITU bagi menghitung jumlah kubikasi

setiap per liter air yang dipakai oleh pelanggan atas fasilitas berupa pipa yang diberi oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah yang terbaik saran saran tetapi masih ada kelemahan atas letak pipa tersebut sehingga masyarakat yang memiliki inisiatif buruk atau ingin menyambung pipa ilegal saran mudah bagi dilakukan. Secara teknologi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) masih memilik system manual apabila terbisa pencurian, seperti penulis dijelaskan atas point 2 (dua) pencurian teridentifikasi hanya seumpama terbisa aduan oleh masyarakat ataupun oleh petugas lapangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) saja. Oleh sebab itu masyarakat masih atas seenaknya mencuri air tanpa rasa takut. Pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tanjungbalai yang menbisai kasus pencurian air secara ilegal yang dilakukan oleh oknum-oknum setidaknya bertanggung jawab saran menindak lanjuti kejalur hukum atas saran dipiatassaran.<sup>25</sup>

##### **3. Faktor Masyarakat atas Bukapabilitas**

Kasus perusakan meteran atas pencurian air yang domiyang dalam penegsarannya adalah faktor masyarakat atas bukapabilitas. Yaitu seperti berikut:

###### **a. Faktor Diri Sendiri**

Air merupsaran kebutuhan utama manusia mulai dari kebutuhan pangan, mandi atas berbagai macam aktivitas lainnya. Saran saran tetapi bagi memenuhi kebutuhan air manusia terkaatasg memiliki hambatan. Misalnya aatasya pengaturan seperti pelanggan atau pengguna air bersih yang semestinya melawati berbagai prosedur. Sebagian manusia menganggap hal tersebut sangat rumit atas merepotkan. Hingga mereka memilih bagi melakukan tindsaran yang ilegal dalam yakni perusakan meteran atas pencurian air.

###### **b. Faktor Ekonomi**

<sup>25</sup> Novitri Astuti, "Penyediaan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur," *Journal Administrasi Negara* 3, no. 2 (2014): hlm 688.

- 1) Pelanggan atau non pelanggan yang setidaknya memiliki lapangan pekerjaan (pengangguran)
  - 2) Kemiskinan
- c. Dijadikan Keuntungan Atau Kepentingan Pribadi

Berdasarkan hasil wawancara hasil riset dari peneliti bahwa Penegasan Hukum Atas Pencurian Air Perusahaan Daerah Air Minum Di Kota Tanjungbalai Oleh Pelanggan Atas Non Pelanggan, faktor yang lebih mempengaruhi terhambatnya penagsaran hukum atas pelaku perusakan meteran atas pencurian air PDAM adalah diri sendiri atas faktor ekonomi, dalam hal ini pelaku yang dimaksud yaitu pelanggan atas non pelanggan yang mengalami kesenjangan masyarakat akibatnya penegasan hukum administrasi berupa hukuman denda setidaknya berjalan efektif.<sup>26</sup>

### **C. Kualitas Air Keruh Yang Bisa Berdampak Atas Kesehatan Konsumen Bagi Masa Yang Saran Datang**

Pengguna Indonesia adalah sebahagian dari pengguna global, sehingga pergersaran pengguna di dunia internasional pasti melintasi sempaaatas nasional atas mempengaruhi kesedaran pengguna tempatan bagi melakukan hal yang sama. Perpersaingayang antara pengeluar saat ini semakin kuat, atas ini bermaksud bahawa pengguna mempunyai banyak pilihan bagi barang atas perkhidmatan yang mereka gunsaran. Gejala-gejala ini sudah memberi kesan keatas pergersaran konsumen di dunia, terutama di Indonesia, seperti mulai menjauhkan diri dari problema konsumen atas hanya mempertanyakan kualitas ke arah yang lebih makro atas universal. Perhatian pengguna dosementinyak sama atas perhatian pengguna di berbagai negara, atas pengguna kami juga adalah pengguna global.

Pasal 1 ayat (1) UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang

selanjutnya disingkat UUPK, menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah "Semua diupayakan bagi memastikan kepastian hukum yang pemberian perlindungan keatas konsumen". Dalam istilah hukum hukum, istilah konsumen dinyatakan dalam Pasal 1 ayat (2) UU No. 8 tahun 1999 mengenai perlindungan pengguna (selanjutnya disingkat menjadi (UUPK), yaitu setiap manusia yang mempergunakan barang atas / atau perkhidmatan yang ada di masyarakat bagi kepentingan diri mereka sendiri, keluarga manusia lain atas benda hidup lain atas bukan bagi perdagangan. Perkara yang sama juga ditentukan dalam unatag-unatag. - Unatag-Unatag Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Amalan Monopoli atas Perpersaingayang Usaha Setidaknya Adil, istilah pengguna adalah setiap pengguna atas / atau pengguna barang atas / atau perkhidmatan baik bagi kepentingannya sendiri atau bagi kepentingan manusia lain. Kedudukan pengguna dianggap lemah, oleh itu semestinya perlindungan oleh unatag-unatag Salah satu ciri atas tujuan hukum adalah pemberian perlindungan (perlindungan) keatas masyarakat. Bentuk perlindungan ini adalah atas perlindungan hukum. Perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 ayat (1) UUPK, yaitu semua diupayakan yang memastikan kepastian hukum bagi pemberian perlindungan keatas konsumen. Az Nasution di Sidharta, menyatakan bahawa hukum perlindungan Konsu lelaki adalah sebahagian dari unatag-unatag pengguna yang mengandungi prinsip atau peraturan yang mengatur atas juga mengandungi sifat melindungi kepentingan pengguna.

Pasal 1 angka (1) UUPK menyatakan: "Perlindungan konsumen adalah segala diupayakan yang menjamin kepastian hukum bagi pemberian perlindungan keatas pengguna". Perlindungan pengguna memiliki ruang lingkup yang luas, termasuk perlindungan bagi pengguna barang atas perkhidmatan, mulai dari tahap kegiatan memperoleh barang atas perkhidmatan hingga akibat mengunsaran barang atas perkhidmatan.

<sup>26</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Safaruddin Siregar (Kasubag Kepegawaian PDAM Kota Tanjungbalai pada tanggal 27 Agustus Pukul 09.30 Wib

Liputan perlindungan pengguna dalam dua aspeknya bisa dijelaskan seperti berikut:

1. Perlindungan atas kemungkinan yang penyerahan barang atas / atau perkhidmatan keatas pengguna yang setidaknya mematuhi apa yang sudah disepakati atau melanggar ketentuan unatasg-unatasg. Dalam hal ini, termasuk isu-isu mengenai mengunsaran bahan mentah, proses produksi, proses pengedaran, reka bentuk produk atas sepertinya, semestinya mematuhi piawaian yang berkaitan atas keselamatan atas keselamatan pengguna. Atas juga isu pampasan bagi pengguna bagi produk yang setidaknya disesuaikan.
2. Perlindungan atas penenaan syarat setidaknya adil keatas pengguna. Dalam hal ini, ini merangkumi hal-hal promosi atas iklan, standard kontrak, harga, perkhidmatan, selepas penjualan, atas sepertinya. Ini berkaitan atas tingkah laku pengeluaran dalam menghasilkan atas mengedar produk mereka.

Usaha perlindungan pengguna di negara ini didasarkan atas sejumlah prinsip atas tujuan yang diyasaat ini bisa pemberian arahan dalam pelaksanaannya atas tingkat nyata. Atas prinsip atas objektif yang jelas, unatasg-unatasg perlindungan pengguna mempunyai asas yang sangat kuat. Istilah perlindungan pengguna berkaitan atas perlindungan unatasg-unatasg. Atas kata lain, perlindungan pengguna sebenarnya identik atas perlindungan yang tersedia oleh unatasg-unatasg bagi hak pengguna. Secara umum, ada empat hak asas pengguna, seperti hak bagi keselamatan, hak bagi diberitahu; hak bagi memilih (hak bagi memilih) atas hak bagi didengar.<sup>27</sup>

Di Indonesia, persaingan penipuan ini diatur dalam UU No. 5 tahun 1999 tentang larangan praktik monopoli atas perpersaingayang pebisnis yang setidaknya adil, juga dalam pasal 382 bis KUHP. Atas demikian jelas bahwa konsumen perlindungan oleh unatasg-unatasg, ini terbukti dalam peraturan haknya pengguna yang merupsaran berkewajiban pelaku usaha dalam UU No. 8 tahun 1999

mengenai perlindungan pengguna, yang merangkumi segala yang berkaitan atas hak pengguna, misalnya siapa yang melindungi pengguna, bagaimana pengguna memperjuangkan hak mereka. Atas mengetahui hak pengguna, tentu ada berkewajiban seperti pengguna. Berkewajiban Konsumen Disesuaikan atas Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen, Berkewajiban Konsumen adalah:

1. Baca atau ikuti arahan atas prosedur maklumat bagi mengunsaran atau mengunsaran barang atas / atau perkhidmatan, bagi keselamatan atas keselamatan;
2. Mempunyai niat baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atas / atau perkhidmatan;
3. Bayar mengikut kadar pertukaran yang dipersetujui;
4. Berpartisipasi dalam penyelesaian hukum perselisihan perlindungan pengguna yang tepat

Hak atas berkewajiban pelaku pebisnis adalah saling bertentangan atas hak atas berkewajiban pengguna. Ini bermaksud bahawa hak bagi pengguna adalah kewajiban yang semestinya dipenuhi oleh pelaku pebisnis. Begitu juga, kewajiban pengguna adalah hak yang saran diterima oleh pelaku pebisnis. Seumpama dibandingkan atas ketentuan umum dalam Kanun Sipil, nampaknya perbagian UUPK lebih spesifik. Kerana dalam UUPK, pelaku pebisnis setidaknya hanya semestinya menjalankan kegiatan bisnis atas itikad baik, mereka juga semestinya bisa menciptasaran iklim bisnis yang kondusif, tanpa perpersaingayang curang antara pelaku pebisnis.

Seperti pengguna, pelaku pebisnis juga mempunyai hak atas berkewajiban. Hak pelaku usaha sepertimana diatur dalam Pasal 6 unatasg-unatasg perlindungan konsumen, seatasgkan berkewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 UUPK adalah:

1. mempunyai niat baik dalam menjalankan aktiviti pebisnis;
2. pemberian maklumat yang benar, jelas atas jujur mengenai keadaan atas jamiyang barang atas / atau perkhidmatan atas pemberian penjelasan

<sup>27</sup> Shidarta. *Ibid.*, Hal. 11

- mengenai mengunsaran, perbaikan atas penyelenggaraan;
3. memperlakukan atau melayani pengguna atas betul atas jujur atas setidaknya diskriminasi;
  4. menjamin kualitas barang atas / atau perkhidmatan yang dihasilkan atas / atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu bagi barang atas / atau perkhidmatan yang berlaku;
  5. memberi peluang keatas pengguna bagi menguji, atas / atau mencuba barang atas / atau perkhidmatan tertentu atas pemberian jamiyang atas / atau jamiyang bagi barang yang dibuat atas / atau diperdagangkan;
  6. pemberian pampasan, pampasan atas / atau pampasan saran kerugian yang disebabkan oleh mengunsaran, mengunsaran atas mengunsaran barang atas / atau perkhidmatan yang diperdagangkan;
  7. pemberian pampasan, pampasan atas / atau penggantian seumpama barang atas / atau perkhidmatan yang diterima atau digunsaran setidaknya disesuaikan atas perjanjian.

#### IV. KESIMPULAN

1. Dalam pemberian peyanggayang pengaduan atas/atau laporan pelanggan, PDAM langsung pemberian respon/meyanggapi pengaduan tersebut;
2. Pembayaran rekening minimal;
3. Seumpama Water meter rusak, maka saran segera diganti;
4. Birokrasi pengaduan yang setidaknya berbelit-belit atas meminimalkan waktu atas biaya sekecil-kecilnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

Bagian VI Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/MENPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.  
Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha ilmu, 2013, hlm.236.

- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2002.  
Hasil wawancara dengan Bapak Safaruddin Siregar (Kasubag Kepegawaian PDAM Kota Tanjungbalai pada tanggal 27 Agustus Pukul 09.30 Wib  
Hasil wawancara dengan Bapak Safaruddin Siregar (Kasubag Kepegawaian PDAM Kota Tanjungbalai pada tanggal 27 Agustus Pukul 09.30 Wib  
Konsideran Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.  
Laurensius Arliman, *Penegakan Hukum Dan Kesadaran Masyarakat* (Deepublish, 2015).  
Novitri Astuti, "Penyediaan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur," *Journal Administrasi Negra* 3, no. 2 (2014).  
Pasal 5 Ayat (4) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah yang menyebutkan bahwa cabang-cabang produksi yang penting bagi daerah dan menguasai hajat hidup oran banyak di Daerah yang bersangkutan diusahakan oleh Perusahaan Daerah yang modalnya untuk seluruhnya merupakan kekayaan Daerah yang dipisahkan.  
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.  
Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah.  
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.  
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum.  
Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 09/PRT/M/2015 tentang Penggunaan Sumber Daya Air, Pasal 1 Angka (12).  
Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.

- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004.
- Y.Sri Pudyatmoko. *Perizinan: Problem Dan Upaya Pembenahan*. Grasindo, 2009.
- Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: PT. Citra Ditya Bhakti, 2000.