

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam pelayanan air bersih oleh Perumda Air Minum Kota Padang, dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum konsumen dalam pelayanan air bersih oleh Perumda Air Minum Kota Padang pada dasarnya telah dilaksanakan, namun belum sepenuhnya efektif.

Hal ini terlihat dari adanya mekanisme perlindungan konsumen melalui kontrak berlangganan serta sistem pelayanan pengaduan pelanggan. Perumda Air Minum Kota Padang juga menetapkan standar waktu penanganan pengaduan konsumen, yaitu paling lambat 24 jam setelah laporan diterima, dan apabila terjadi gangguan teknis seperti kebocoran pipa maka petugas akan melakukan pengecekan langsung ke lokasi serta melakukan perbaikan, termasuk penanganan sementara dalam kondisi darurat. Upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen

2. Dalam pelaksanaannya, perlindungan hukum konsumen masih menghadapi beberapa kendala

Kendala tersebut antara lain keterbatasan teknis dalam sistem distribusi air, hambatan dalam penyampaian informasi kepada pelanggan,

serta rendahnya kesadaran sebagian konsumen mengenai hak dan kewajibannya. Selain itu, tidak semua pelanggan memberikan nomor kontak kepada pihak Perumda Air Minum sehingga menyulitkan proses pemberitahuan apabila terjadi gangguan pelayanan air bersih. Kondisi ini menyebabkan proses perlindungan konsumen belum dapat berjalan secara optimal.

3. Untuk mengatasi kendala tersebut diperlukan berbagai upaya perbaikan secara berkelanjutan

Upaya yang dapat dilakukan antara lain meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan sarana dan prasarana distribusi air, meningkatkan transparansi dan sistem penyampaian informasi kepada pelanggan, serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam pelayanan air bersih. Selain itu, penguatan pengawasan internal dan peningkatan partisipasi masyarakat juga diperlukan agar perlindungan hukum konsumen dalam pelayanan air bersih dapat berjalan lebih optimal dan berkeadilan.

B. Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada Perumda Air Minum Kota Padang, diharapkan meningkatkan perlindungan hukum konsumen melalui sosialisasi mengenai sistem distribusi air, fungsi meter air, serta hak dan kewajiban pelanggan dalam

kontrak berlangganan. Selain itu, perlu meningkatkan transparansi informasi terkait gangguan pelayanan serta memperkuat pemeliharaan jaringan perpipaan, peningkatan tenaga teknis, dan penegakan kontrak pembayaran secara adil agar tercipta kepastian hukum bagi pelanggan.

2. Kepada konsumen, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran hukum terkait hak dan kewajiban sebagai pelanggan Perumda Air Minum. Konsumen perlu bersikap kooperatif dalam menyampaikan data yang diperlukan, mematuhi ketentuan kontrak berlangganan, serta menggunakan air bersih secara bijak dan bertanggung jawab.
3. Kepada pemerintah daerah, diharapkan memberikan dukungan melalui pengawasan, pembinaan, dan kebijakan yang mendukung peningkatan pelayanan air bersih serta perlindungan hukum konsumen dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Kodoatie, Robert J., 2010, *Pengelolaan Sumber Daya Air Terpadu*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang.
- Muhammad Chairul Huda, 2021, *Metode Penelitian Hukum (Pendekatan Yuridis Sosiologis)*, The Mahfud Ridwan Institute, Jawa Tengah.
- Santoso B, 2017, *Analisis Hukum dan Efektivitas Layanan PDAM di Indonesia: Fokus pada Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Sugiyono, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung
- Susanti R, 2020, *Efektivitas Perlindungan Hukum Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih oleh PDAM: Studi Kasus Kota Padang*, Penerbit Universitas Andalas, Padang.

B. Undang-undang

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum

C. Sumber Lainnya

- Alfina Maharani, Adnand Darya Dzikra, “*Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia : Perlindungan Konsumen dan Pelaku Usaha (Literature Riview)*”, Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, Vol. 2, Issue 6, Juli 2021.
- Anak Agung Gede Dharma Saputra, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pelayanan Pengaduan di Perusahaan Air Minum (PDAM) di Perumda Tirta Tohlangkir Kabupaten Karangasem*”,

Journal for Legalscholars (2024) 1:1 1-25.

Artikel APPAMSI, “*Peran Penting PDAM Bagi Masyarakat*”,
<https://share.google/kME4PAoXfFdAblv43>

Edy Purwito, “*Konsep Pelindungan Hukum Konsumen dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa di Kota Surabaya*”, Jurnal Magister Ilmu Hukum, Vol. 13 No. 1, (2023).

Gramedia Blog, “*Teori Efektivitas: Definisi, Faktor, dan Aspek Pemicunya*”,
<https://www.gramedia.com/literasi/teori-efektivitas/?srsId=AfmBOoqwxO9YiB-qLFBpd-wpYdh6rVsdwoga5nJSxoH3od7aRc443W8q>

Henny Gusril, “*Studi Kualitas Air Minum PDAM di Kota Duri Riau*,” *Jurnal Geografi*, Vol. 8 No. 2 (2016)

Herlina Martauli S, “*Efektivitas Pelaksanaan Pembangunan dan Pemeliharaan Jalan oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional V di Provinsi Sumatera Selatan*”, Jurnal Media Neliti Vol. 4 Nomor 2 Edisi Maret 2022.

Ibnu Hajar “*Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Air Minum Pdam Tirta Indragiri Hilir*”, Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Fakultas Hukum, Vol.VII Edisi 2 Juli.

Nesi Afriyani, “*Efektivitas Penggunaan Aplikasi e-Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara*”, Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Vol.1, No.3, 2024.

Rhey A. Karinda “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang undang Nomor 8 Tahun 1999*”, Jurnal Lex Privatum, Vol. VIII/No. 4/Okt-Des/2020.

STIE Jayakarta “*Pentingnya Hukum Konsumen dalam Jual Beli*”, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol 3, No. 1, Juli 2021.

Suharyadi, S., “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih (Studi Di Pdam Tirta Jati Kabupaten Cirebon)*”, Jurnal Pengabdian Untuk Mu NegeRI, Vol.7 No.1, Mei 2023.

Syafirah & Nawangsari, 2021, “*Efektivitas Pelayanan Pengaduan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Giri Tirta Kabupaten Gresik*”, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol.19, No. 1.

UNDIP Institutional Repository, “*BAB II Gambaran Umum Perusahaan*”

Sejarah Perusahaan Daerah Air minum (PDAM)”,
<https://share.google/b8AYqBPiDJAiIcmGW>

Website PDAM, “*Profil PDAM Kota Padang*”,
<https://pdampadang.co.id/index.php>

Yuni Yuliani, Mardwi Rahdriawan, “*Kinerja Pelayanan Air Bersih Berbasis Masyarakat di Kelurahan Tugurejo Kota Semarang*”, *Jurnal Pengembangan Kota* (2015), Vol. 3 No. 1 (11–25).