

TANGGUNG JAWAB PDAM TIRTA DHARMA KABUPATEN DOM- PU TERHADAP KONSUMEN AIR BERSIH

THE RESPONSIBILITY OF PDAM TIRTA DHARMA IN DOMPU REGENCY TO THE CLEAN WATER CONSUMER

M. Hijratul Akbar

Magister Ilmu Hukum Universitas Mataram Konsentrasi Hukum Bisnis
email: omo_bw@yahoo.com

Naskah diterima : 07/29/2015; direvisi : 09/09, 2015,; disetujui : 11/09/2015

ABSTRACT

Research method is conduct by empiric-juridic approach, research on legal regulation especially Law on Consumer Protection and Law on Raw Water Sources, and supported by interviews on informant and respondent. The research result shows that the Law on Consumer Protection has been regulated on bussinesman responsibility in accordance with Article 19 Law on Consumer Protection that bussinesman responsible to give a compensation for the damages, contamination, and/or consumer loss as the result of consuming goods or services that produces or traded. PDAM responsibility constrained by several factors like limited of raw water sources and limited public budgetting for clean water to manage by PDAM, and leak of pipeline because lack of maintenance by PDAM. Consumer dispute settlement on clean water, the society is not fully aware therefore socialization by government is needed, establishment of BPSK and the regulation in form of local government regulation that can protect unresponsible businessman activity.

Keyword : Consumer Protection, Clean Water

ABSTRAK

Metode penelitian dilakukan secara pendekatan yuridis normatif dan Empiris, yaitu penelitian terhadap peraturan perundang-undangan khususnya UUPK dan Undang-Undang Sumber Air Baku, serta didukung dengan wawancara informan dan responden. Hasil penelitian menunjukkan UUPK telah mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha sesuai dengan pasal 19 UUPK pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tanggung jawab PDAM terkendala oleh faktor-faktor seperti keterbatasan sumber air baku dan anggaran publik untuk air bersih yang masih terbatas untuk pengelolaan PDAM, kemudian terjadi kebocoran pipa pendistribusian karena kurangnya perawatan berkelanjutan dari PDAM. Penyelesaian sengketa konsumen akibat air bersih masyarakat belum sepenuhnya tahu oleh karena itu peran sosialisasi oleh pemerintah sangat dibutuhkan kemudian membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) dan regulasi berupa peraturan daerah yang bisa memproteksi kegiatan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Kata kunci. Perlindungan Konsumen, Air Bersih

PENDAHULUAN

AIR MERUPAKAN sumber daya alam yang peranannya sangat penting bagi kehidupan manusia, maka pengelolaannya menjadi wewenang negara yang telah diatur lebih lanjut 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). Undang-undang nomor 7 tahun 2004

tentang sumber daya air, mengemukakan tentang pengelolaan yaitu “Sumber daya air dikelola secara menyeluruh, terpadu, dan berwawasan lingkungan hidup dengan tujuan mewujudkan kemanfaatan sumber daya air yang berkelanjutan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”.

Bagi masyarakat Kabupaten Dompu kebutuhan air bersih menjadi masalah yang cukup pelik dan rumit, karena terkendala kekurangan sumber air baku. Sehingga, mengakibatkan pelayanan menjadi kurang. Kendala itu diakibatkan, terjadinya penurunan volume air baku disalurkan induk.¹ hal ini tentunya akan menjadi tantangan tersendiri bagi PDAM Tirta Dharma kabupaten Dompu selaku pihak yang bertanggung jawab dalam pelayanan dan pendistribusian air bersih di kabupaten Dompu tetapi hal tersebut bukan suatu alasan bagi PDAM untuk selalu memberikan layanan yang prima terhadap masyarakat sebagai konsumen. Sebagai perusahaan pemberi jasa dan menyelenggarakan manfaat umum yang sifatnya nirlaba, PDAM tidak seharusnya berorientasi pada keuntungan, melainkan harus lebih berorientasi pada mutu pelayanan yang berkualitas, mampu menyediakan air dengan mutu tinggi yang memenuhi syarat-syarat kesehatan (tidak berwarna, dan tidak berbau), kontinuitas, inovatif, sehingga PDAM Dompu di Kabupaten Dompu dapat mempertahankan diri, dan dimasa depan diharapkan dapat menjadi sebuah perusahaan pemberi jasa yang mandiri, memiliki *performance* yang dapat dipercaya serta dibanggakan oleh konsumen khususnya masyarakat konsumen di Kabupaten Dompu.

Berdasarkan hasil observasi, pelanggan PDAM Kabupaten Dompu mengeluhkan turunnya kualitas produksi PDAM yang sejak sebulan ini keruh, warga menagih

janji bupati yang akan menyediakan pasokan air bersih bagi pelanggan PDAM di daerah ini.² Hal tersebut dapat diartikan bahwa harapan serta keinginan dari pelanggan atau konsumen tersebut belum tercapai. Hal ini ditandai oleh kasus-kasus ketidakpuasan yang sebagian keluhan secara langsung disampaikan para pelanggan dalam bentuk telepon langsung; melalui SMS, datang ketempat atau ke kantor, dengan menyampaikan adanya air tidak mengalir, rendahnya kualitas air seperti keruh, maupun pipa bocor.

Pada tanggal 24 mei tahun 2013 disiarkan oleh salah satu media televisi di Indonesia redaksi siang Trans7, terjadi demo besar-besaran oleh warga pelanggan (*costumer*), para pendemo turun ke jalan-jalan dengan membakar ban bekas dan memblokir jalan di depan kantor PDAM Dompu, lebih lanjut massa memaksa masuk ke ruangan kantor PDAM Dompu untuk menyampaikan aspirasinya, namun pada saat bersamaan kepala kantor tidak berada di tempat, warga yang kecewa akhirnya memporak-porandakan dokumen penting dan melakukan *sweeping* terhadap pegawai yang berada di kantor PDAM Dompu saat itu.

Peristiwa ini melibatkan warga di kelurahan berbeda di Kecamatan Woja Kabupaten Dompu NTB yang merasa di rugikan oleh pihak PDAM Dompu, sebab dalam rentang waktu yang cukup lama warga di sejumlah kelurahan yang ada di kecamatan woja tersebut sama sekali tidak menerima pasokan air dari PDAM Dompu, namun ironisnya warga tetap diminta prestasinya untuk membayar sejumlah tagihan rekening air yang sama sekali tidak mereka nikmati pada saat itu dengan kata lain pelaku usaha menuntut hak tapi tidak melaksanakan prestasi atau kewajibannya kepada konsumen. Hal tersebut memberikan bukti bahwa buruknya pelayanan yang dilaku-

¹ Rafiq, “Tingkatkan Pelayanan, PDAM Dompu Terus Berbenah”, <http://koranstabilitas.com> 2014/09/tingkatkan-pelayanan-pdam-dompu-terus.html posting 10 September 2014

² Admin, “Bupati Dompu Minta Pelanggan Ikut Sehatkan PDAM”, <http://NTB.Terkini.com/> Posting 17 November 2012

kan PDAM Tirta Dharma Dompu sebagai satu-satunya pihak yang bertanggungjawab dalam pelayanan air bersih dan menjaga keamanan serta kenyamanan warga sebagai pelanggan (konsumen) pelayanan air bersih di Kabupaten Dompu. Tanggung jawab pelaku usaha di atur dalam pasal 18 sampai pasal 22 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perumusan mengenai tanggung jawab pelaku usaha dimaksudkan untuk menegaskan bahwa pelaku usaha sudah sewajarnya mempunyai itikad baik dalam menjalankan usahanya. Perwujudan adanya itikad yang baik tersebut tercermin pada kesediaan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kesalahan yang terjadi dalam rangkaian kegiatan usaha.³

Konsumen harus lebih diperhatikan kepentingannya supaya tidak selalu berada di pihak yang dirugikan. Dengan ini harus ada pertanggung jawaban dari pihak PDAM Dompu dalam menangani hal-hal yang merugikan konsumen, dan perlu diketahui bahwa pelanggan atau konsumenlah yang membuat PDAM Dompu bisa mendapat provit serta keuntungan (*income*) yang besar dari kegiatan usahanya tersebut. Berdasarkan uraian diatas, penulis terdorong untuk menyusun tesis dengan judul: Tanggung jawab Tirta Dharma PDAM Kabupaten Dompu Terhadap Konsumen Air Bersih. Fokus tulisan ini akan mengkaji tentang perlindungan hak-hak konsumen dalam pelayanan air bersih berdasarkan Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen dan bentuk tanggung jawab PDAM Tirta Dharma dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen di Kabupaten Dompu

Metode penelitian dalam tulisan ini menggunakan metode hukum normatif empiris, yaitu penelitian normatif saling mendukung dengan penelitian sosio legal atau

penelitian hukum empiris (*empirical legal research*) merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum didalam masyarakat. Bekerjanya hukum dalam masyarakat dapat dikaji dari tingkat efektifitasnya hukum, kepatuhan terhadap hukum, peranan lembaga atau institusi hukum didalam penegakan hukum serta pengaruh aturan hukum terhadap masalah sosial tertentu atau sebaliknya, pengaruh masalah sosial terhadap aturan hukum.⁴

PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Air Bersih Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum bila dijelaskan harafiah dapat menimbulkan banyak persepsi, perlindungan hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu. Perlindungan hukum juga dapat menimbulkan pertanyaan yang kemudian meragukan keberadaan hukum. Oleh karena hukum sejatinya harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum. Setiap aparat penegak hukum jelas wajib menegakkan hukum dan dengan berfungsinya aturan hukum, maka secara tidak langsung pula hukum akan memberikan perlindungan terhadap setiap hubungan hukum atau segala aspek dalam kehidupan masyarakat yang diatur oleh hukum itu sendiri.

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu

³ Kurniawan, hukum perlindungan konsumen (*problematika kedudukan dan kekuatan putusan badan penyelesaian sengketa konsumen*), UB press, Malang, 2011, hal 25

⁴ Salim HS & Erlies Septiana Nurbani, Op. cit , hlm. 20

perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif (pencegahan) maupun yang bersifat represif (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Bentuk perlindungan hukum tersebut yaitu sebagai berikut :

1 Perlindungan hukum secara Preventif

Perlindungan preventif yaitu perlindungan yang diberikan kepada konsumen pada saat konsumen tersebut akan membeli atau menggunakan atau memanfaatkan suatu barang dan atau jasa tertentu, mulai melakukan proses pemilihan serangkaian atau sejumlah barang dan atau jasa tersebut dan selanjutnya memutuskan untuk membeli, atau menggunakan atau memanfaatkan barang dan jasa dengan spesifikasi tertentu dan merek tertentu.

Perlindungan preventif dapat dilakukan dengan melihat beberapa hal yang berkaitan dengan kegiatan pencegahan dalam hal ini kental kaitannya dengan peran pemerintah sebagai pelaksana pemerintahan yang menjamin keamanan dan kenyamanan hubungan hukum antara produsen dan konsumen, yaitu :

a. Regulasi

Sesuai dengan amanat undang-undang nomor 7 tahun 2004 tentang sumber air baku pasal 6 ayat 2 menyatakan “Penguasaan sumber daya air sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan oleh Pemerintah dan/atau pemerintah daerah dengan tetap mengakui hak ulayat masyarakat hukum adat setempat dan hak yang serupa dengan itu, sepanjang tidak bertentangan dengan kepentingan nasional dan peraturan perundang-undangan”. Untuk memperkuat kewenangan pemerintah tersebut harus disertai dengan regulasi yang tepat berupa peraturan daerah yang bisa mengatur hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan air bersih, daerah ka-

bupaten Dompu sudah mempunyai peraturan daerah yang mengatur tentang hal tersebut yaitu peraturan daerah no 4 tahun 1984 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum yang berbentuk BUMD. Serta Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Tarif Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum, yang masing mengatur tentang hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan air bersih di Kabupaten Dompu saat ini.

b. Sosialisasi

Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat untuk lebih mengetahui hak-hak dan kewajiban apa saja yang dilindungi oleh undang-undang untuk masyarakat sebagai konsumen. Hal ini sangat penting dilakukan untuk menumbuhkan sikap sadar dan taat hukum dalam melakukan kegiatannya sehari-hari.

Seperti kasus yang kami temukan di Kabupaten Dompu pada saat peraturan bupati nomor 18 tahun 2013 diberlakukan, masyarakat di sejumlah tempat di Kabupaten Dompu kaget dan merasa diabaikan hal ini dikarenakan masyarakat khususnya pelanggan tidak tahu dengan hal tersebut, imbasnya masyarakat yang merasa bahwa tagihan mereka meroket cukup signifikan mendatangi kantor PDAM untuk mengklarifikasi tentang tagihan tersebut ternyata tagihan tersebut sudah masuk tarif baru yaitu Rp.2.700/m³ yang dulunya Rp.300/m³ sungguh kenaikan yang sangat luar biasa dan gambaran masyarakat pada saat itu sangat kecewa dengan adanya kenaikan tarif tersebut tetapi seandainya diberikan pemahaman atau diberitahukan melalui sosialisasi oleh pemerintah maupun PDAM ke masyarakat akan lebih dihargai bahwa pengabilan kebijakan tersebut atas dasar berbagai pertimbangan yang akan membuat PDAM Dompu bisa bertahan dari keterpurukannya saat ini, sebagai catatan PDAM, masyarakat

pelanggan menginginkan transparansi serta keterbukaan dalam menjalankan kegiatan usaha dalam pelayanan air bersih oleh PDAM serta dengan adanya kenaikan tarif dasar ini PDAM harus memberikan pelayanan yang terbaik dari yang sebelumnya, sehingga masalah-masalah yang sering dikeluhkan oleh pelanggan tidak lagi terulang untuk kedepannya.

c. Pembinaan

Dalam Pasal 29 UUPK disebutkan bahwa pemerintah adalah pihak yang paling berperan dan bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen, yang pelaksanaannya diserahkan kepada Menteri yang terkait, dalam hal ini adalah Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Selengkapanya dalam Pasal 29 tersebut menyatakan bahwa: “Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait. Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah. Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen”.

Dari penjelasan di atas penulis tidak menemukan kegiatan pemerintah daerah yang mengarah kepada pembinaan khususnya pembinaan terhadap pelaku usaha agar lebih memperhatikan hak

hak konsumen sebagai perwujudan apa yang diamanatkan oleh UUPK demi untuk menciptakan iklim usaha yang baik dengan memelihara hubungan sehat antara PDAM dan pelanggan air bersih di kabupaten Dompu.

d. Pengawasan

Selain pembinaan, peranan pemerintah yang cukup penting adalah pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen. Dalam Pasal 30 UUPK disebutkan bahwa pemerintah, bersama masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat adalah pihak-pihak yang diberi tugas untuk melakukan pengawasan. Pengawasan oleh pemerintah dilakukan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya. Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, selain atas penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya, juga dilakukan atas barang dan/ atau jasa yang beredar di pasar.

Bentuk pengawasan dilakukan dengan cara penelitian, pengujian atau survey, aspek yang diawasi meliputi pemuatan informasi tentang resiko penggunaan barang, pemasangan dan kelengkapan informasi pada label/kemasan, pengiklanan dan lain-lain, sebagaimana yang disyaratkan oleh peraturan perundang-undangan dan praktek perdagangan. Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.

Dalam ketentuan Pasal 30 tersebut di atas juga disebutkan, apabila dalam pengawasan ditemukan penyimpangan terhadap peraturan perundang-undangan,

pemerintah harus mengambil tindakan administratif dan atau tindakan hukum, sebagaimana sanksi yang diancam oleh UUPK. Tindakan tegas ini akan meningkatkan kepercayaan konsumen kepada sistem hukum perlindungan konsumen yang dibangun pemerintah, meningkatkan partisipasi pengawasan masyarakat dan lembaga konsumen, serta mendorong pelaku usaha dalam hal ini PDAM untuk memproduksi air bersih secara berkualitas dan menciptakan iklim berusaha yang lebih baik di wilayah kabupaten Dompu.

Lebih lanjut peraturan untuk pengawasan di atur dalam Pasal 22 perda nomor 4 tahun 1984 yaitu yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pemeriksaan dan pengawasan dilakukan oleh Inspektorat wilayah kabupaten Dompu, kemudian hasil pengawasan disampaikan kepada dewan perwakilan rakyat daerah, artinya legislatif mempunyai andil dan tanggung jawab moral untuk memberikan kritik dan saran ke pihak PDAM dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sebagai bentuk dari fungsi pengawasan yang diamanatkan oleh peraturan daerah nomor 4 tahun 1984 tentang pendirian perusahaan daerah air minum di kabupaten Dompu.

2. Perlindungan Hukum secara Represif

Perlindungan represif yaitu perlindungan yang diberikan kepada konsumen sebagai akibat dari penggunaan atau pemanfaatan barang atau jasa tertentu oleh konsumen. Dalam hal ini perlu diperhatikan bahwa konsumen belum tentu dan tidak boleh dipersamakan dengan pembeli barang dan atau jasa, meskipun pada umumnya konsumen adalah mereka yang membeli suatu barang atau jasa. Dalam hal ini seseorang dikatakan konsumen, cukup jika orang tersebut adalah pengguna atau pemanfaat atau penikmat dari suatu barang atau jasa, tanpa memperhatikan konsumen tersebut mendapatkannya melalui pembelian atau pemberian.

Perlindungan hukum represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa. Dalam undang-undang perlindungan konsumen sudah di atur mengenai sanksi administrasi dan sanksi pidana yang jelas dan dapat dijadikan dasar hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen. Dalam pelayanan air bersih di kabupaten Dompu oleh PDAM belum ditemukan adanya kasus yang sudah mempunyai kekuatan hukum tetap baik dari penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi maupun non litigasi yang menjadi dasar pelaksanaan sanksi administrasi dan sanksi pidana yang diatur secara jelas dalam UUPK, sebagai bentuk adanya regulasi yang mengatur tentang hal-hal yang menuju pada tindakan represif tersebut.

Peraturan Bupati Dompu nomor 18 tahun 2013 mengatur tentang sanksi administrasi sebagai bentuk dari tindakan represif dari pemerintah daerah yaitu mulai dari Pasal 8 sampai dengan Pasal 15 yang antara lain mengatur tentang Pasal 8 ayat (1) “ sanksi administrasi diberikan bagi orang, badan dan atau pelanggan yang merugikan perusahaan daerah air minum, ayat (2) bentuk sanksi administrasi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :

- a. *Denda*
- b. *Penyegelan meter air*
- c. *Pencabutan dan/atau pembongkaran meter air dan/atau instalasi sambungan air*

Dari Pasal di atas cukup memberikan perlindungan untuk memproteksi terhadap kegiatan PDAM sebagai pelaku usaha yang memberikan kewenangan untuk melakukan penetapan denda dan penyegelan meter air serta pencabutan instalasi sambungan air ke pelanggan apabila pelanggan tidak melaksanakan kewajibannya untuk membayar sejumlah tagihan rekening air sesuai dengan pemakaian yang seharusnya ke pihak PDAM. Dalam hal ini butuh kesadaran dari pihak pelanggan agar lebih memperha-

tikan hal-hal yang menjadi kewajibannya sebagai konsumen yang merupakan hak dari pelaku usaha dan di Kabupaten Dompu sendiri peneliti menemukan ada sebagian kecil pelanggan yang memang sengaja tidak melaksanakan prestasinya ke pihak PDAM dengan alasan yang sama yaitu mereka tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM, baik itu dari segi pemeliharaan sarana dan prasarana, kelancaran distribusi air serta kenaikan tarif yang tidak disertai dengan sosialisasi atau pemberitahuan lebih dahulu terhadap pihak pelanggan khususnya kelompok pelanggan kelas 2 (dua) yaitu rumah tangga.

B. Tanggung Jawab PDAM Tirta Dharma Dan Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kabupaten Dompu

1. Landasan Hukum PDAM Tirta Dharma

Landasan hukum pendirian perusahaan daerah air minum daerah Kabupaten Dompu yaitu:

- a. *Peraturan Daerah Kabupaten Dompu Nomor 4 Tahun 1984 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Dompu.*
- b. *Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Tarif Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum.*

2. Tanggung jawab PDAM

Kurangnya peralatan akan mempengaruhi kualitas air yang didistribusikan kepada masyarakat, khususnya pada saat musim penghujan. Karena saat musim penghujan biasanya sumber air yang dikelola oleh PDAM terkena luapan air sehingga menjadi banjir dan keruh. Ini akan mengakibatkan terganggu supply terhadap air bersih, seperti berubahnya warna air yang didistribusikan ke pelanggan, hal semacam ini membuat masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM, karena kualitas air kurang baik.

Sedangkan ketika musim kemarau, debit air di setiap sumber air baku akan turun, hal ini juga dapat menimbulkan terganggu pendistribusian air, hal yang bisa dilakukan oleh PDAM adalah melakukan pendistribusian air dilakukan secara bergilir. Untuk itu diperlukan ada penambahan sumber air baku, hal ini harus pikirkan oleh pihak pemerintah dan PDAM karena sumber air baku sekarang tidak mampu mencukupi kebutuhan air bersih ke pelanggan sedangkan jumlah pelanggan PDAM dari tahun ke tahun semakin bertambah. Kemudian mengenai kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana PDAM yang juga masih rendah, hal ini disampaikan oleh Bapak M. Noer, selaku Subag Peralatan Meter, Mekanikal dan Elektrikal berikut ini:

*"sarana dan prasarana yang kami punya belum sepenuhnya mampu menjangkau area coverage kami, namun yang menjadi masalah peralatan kami yang berupa alat penjernih kurang jumlahnya"*⁵

Kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PDAM masih cukup rendah, sehingga masih perlu penambahan sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan. Akan tetapi, untuk merevitalisasi sarana dan prasarana tersebut diperlukan dana yang tidak sedikit dan hal inilah yang menjadi faktor penghambat PDAM untuk memenuhi tanggung jawabnya kaitan dengan pelayanan non fisik ke pihak pelanggan di kabupaten Dompu, sehingga kinerjanya sekarang dirasakan masih sangat kurang dalam pelayanannya. Untuk mengatasi faktor-faktor tersebut, PDAM masih saja mengambil solusi teknis, seperti misalnya menaikkan harga air untuk memperbagus sistem pengolahannya, dan juga PDAM beranggapan bahwa terjadinya beberapa faktor kendala tidak terlepas dari masyarakat yang tidak sadar akan kewajibannya untuk

⁵ Noer, sarana dan prasarana dan kendala alat di Lapangan, Dompu 20 april 2015.

membayar tagihan tepat waktu maupun ikut menjaga fasilitas yang ada.

Hal ini juga diungkapkan oleh subbag rekening dan tagihan dari pihak PDAM ketika di wawancarai oleh penulis “ jika pelanggan nunggak pembayaran tagihan, tolong ada kesadaran yang tinggi dari pelanggan, maunya terus mendapat haknya tapi tidak mau memenuhi kewajibannya. Hal tersebut bisa mengganggu pelayanan kami, waktu kita terhambat untuk mengurus hal-hal semacam itu.”⁶

Dari uraian diatas dapat kita lihat apa saja yang menjadi faktor yang mempengaruhi PDAM dalam memenuhi kewajiban dan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha, dan dapat di pahami bahwa PDAM menganggap kurangnya pelayanan yang diberikan kepada konsumen akibat dari ulah konsumen itu sendiri yang kurang sadar dengan kewajibannya sebagai pelanggan yaitu tidak mau membayar tagihan rekening, serta tarif rekening yang di bebaskan pada konsumen bernilai sangat kecil sehingga tidak sesuai dengan biaya operasional yang dibutuhkan oleh PDAM Kabupaten Dompu. Kemudian akibat dari tunggakan beberapa konsumen, PDAM mengalami kerugian yang sangat besar yaitu 60 hingga 70 juta.

Menyikapi hal tersebut Pemerintah daerah menaikkan tarif dasar air bersih pada tahun 2013, dengan landasan hukum peraturan bupati nomor 18 tahun 2013 tentang tarif pelayanan perusahaan daerah air minum, pemerintah berdalih bahwa PDAM Dompu dalam keadaan sakit jadi perlu diubah regulasinya mengenai tarif dasar pelayanan air minum karena tarif lama yang digunakan sudah tidak relevan lagi yaitu sebesar Rp.300 per meter kubik, sementara biaya operasional pelayanan air bersih PDAM cukup tinggi, perusahaan ini memberikan subsidi kepada kira-kira 6.000 pelanggan sebesar 70 juta setiap bulannya.

Tarif dasar air Rp.300 m³ sudah diberlakukan oleh perusahaan PDAM selama 9 tahun, berkali-kali perusahaan mengajukan kenaikan tarif kepada pemerintah kabupaten Dompu, namun tidak pernah terealisasi karena untuk mewujudkan kenaikan tarif harus didukung dengan pelayanan yang bagus.⁷

Kenaikan tarif dasar air mendapat tanggapan beragam dari pelanggan tetapi hampir keseluruhan menolak dengan kebijakan yang dikeluarkan pemerintah daerah tersebut, karena kebijakan tersebut tidak disertai dengan sosialisasi yang merata di wilayah kerja PDAM hal ini sangat disesalkan oleh pihak pelanggan karena pada saat para pelanggan akan membayar tagihan pasca kenaikan tarif, tagihan mereka naik hingga 300 %, seperti dilansir dari harian warta sumbawa, Kenaikan harga air yang diberlakukan oleh PDAM Kabupaten Dompu membuat puluhan warga mendatangi Kantor PDAM Kab. Dompu, Selasa (11/02), untuk mempertanyakan kenaikan tarif tersebut. Puluhan warga tersebut mengeluhkan kenaikan tarif air yang terkesan begitu tiba-tiba dan sangat tinggi, karena biasanya warga hanya membayar Rp. 300/m³ atau sekitar Rp. 15 ribu/bulan, namun sekarang warga harus membayar Rp. 2.700/m³ atau sekitar Rp. 100 ribu/bulan.

Kenaikan tarif air yang sangat tiba-tiba dan mengagetkan, menurut warga para pelanggan air PDAM tidak pernah disosialisasikan sebelumnya, walaupun menurut pegawai PDAM hal tersebut sudah disosialisasikan di setiap desa melalui kadesnya. Warga yang bertahan di Kantor PDAM akhirnya menyatakan akan menunggu salinan SK Bupati tentang kenaikan tarif air PDAM, dan berharap pihak PDAM mau turun kelokasi untuk meninjau apa yang menjadi keluhan para pelanggan air PDAM. Warga bahkan sampai membandingkan kenaikan tarif dengan kualitas air dan pelay-

⁶ Subbag Rekening Dan Penagihan, Tunggakan Rekening Air, Dompu 20 april 2015

⁷ Ntb terkini, *Bupati Minta Jangan Nunggak-Nunggak Pembayaran PDAM*. Posting 17 november 2012

anannya, artinya warga berharap ketika tarif air tersebut naik, maka kualitas airnya harus tinggi. Namun kondisinya selama ini warga mengeluhkan kualitas air yang keruh dan kotor, dan juga distribusinya yang sering macet.⁸

Menurut Kepala PDAM Dompu Bapak Syamsu Huriah “ pilihan untuk menaikkan tarif harus diambil, karena pemerintah daerah tidak lagi memiliki subsidi untuk membantu PDAM dalam memulihkan pelayanan air yang layak dan bersih, lebih lanjut beliau menyatakan bahwa PDAM sekarang lagi sekarat dan mati suri. PDAM sudah 13 tahun, namun tarifnya tidak pernah naik dari tahun ke tahun.

BBM saja naik, apalagi PDAM ini. Kenaikan tarif ini hanya untuk membantu biaya produksi air yang layak dan bersih untuk masyarakat kabupaten Dompu. Alasan yang diberikan oleh pihak PDAM cukup masuk akal dan relevan dengan kenyataan yang terjadi sekarang sebab dengan adanya kenaikan tarif tersebut dapat memenuhi biaya operasional fisik dan non fisik PDAM sehingga tidak perlu setiap tahun adanya subsidi dari APBD pemerintah daerah tentang kekurangan teknis dan lain-lain, namun apabila penulis melihat kembali pada tahun 2005 silam, PDAM Dompu pernah menerima penyertaan modal oleh pemerintah daerah sebesar Rp. 7,5 Milyar pada proyek Instalasi Pengelolaan Air (IPA) yang pendanaannya diambilkan dari APBD tahun 2005, melalui pos penyertaan modal.

Sungguh penyertaan modal yang sangat besar untuk pengelolaan air bersih di daerah yang tidak terlalu luas dan jumlah warganya relatif sedikit di Kabupaten Dompu dan hal penting yang harus diperhatikan bahwa tidak semua wilayah di kabupaten Dompu mendapatkan akses air bersih dari PDAM, hanya sebagian wilayah saja, yang artinya dengan nominal milyaran tersebut

harusnya PDAM mampu memaksimalkan potensi yang ada untuk memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan, sehingga saat sekarang suka tidak suka PDAM harus mengambil opsi untuk menaikkan tarif demi menyelamatkan perusahaan BUMD ini dan pada akhirnya hal tersebut akan berdampak pada kerugian besar bagi pelanggan yang tidak lain merupakan masyarakat kabupaten Dompu itu sendiri.

Protes masyarakat Dompu berlanjut dengan semakin maraknya demonstrasi pasca kenaikan tarif, warga pada saat itu juga melakukan aksi perusakan pipa sentral yang berada di desa O'o kecamatan Dompu, menurut pimpinan demonstrasi Fauzi

“kenaikan tarif terkesan tiba-tiba, karena tidak ada sosialisasi langsung kepada masyarakat, warga juga masih mengeluhkan pelayanan oleh PDAM pasca kenaikan tarif air masih keruh dan kotor dan pendistribusian air sering macet”

Merefleksi dari keadaan diatas dapat dikatakan bahwa PDAM telah lalai dalam tanggung jawab sebagai pelaku usaha yang harus memperhatikan yang berkenaan dengan pelayanan air bersih baik dalam pendistribusian air bagian dari pelayanan fisik ataupun dalam hal pelayanan non fisik seperti merespon sejumlah keluhan dari pelanggan di wilayah kerjanya tersebut. Sedangkan PDAM Dompu pada tahun 2005/2006 silam telah mendapat suntikan dana dari pemerintah daerah melalui pos penyertaan modal namun oleh Bupati saat ini menyatakan bahwa, penyertaan modal tersebut dirasakan belum mampu mewujudkan produksi air bersih, hal itu dikarenakan terkendala minimnya anggaran untuk penyediaan bahan baku kimia berupa Alumsulfat atau tawas.

Oleh karena itu pemerintah daerah selama ini membantu perusahaan daerah air minum ini dalam hal penyediaan bahan baku kimia tersebut dengan menggunakan

⁸ Warta Sumbawa, *Harga Air Meroket, Warga Datangi PDAM Kabupaten Dompu*. Posting 11 Februari 2014

dana kas daerah, sehingga dengan adanya kenaikan tarif air tersebut bisa menjadikan PDAM sebagai perusahaan yang mampu mandiri dan sehat dalam memenuhi sejumlah biaya-biaya yang dibutuhkan dalam kegiatan operasional PDAM dalam hal melakukan pelayanan penyediaan air bersih yang cukup dan selain itu dapat juga memperoleh keuntungan serta income yang jelas dari kegiatan pelayanan tersebut, sehingga antara PDAM dan pelanggan bisa menjalin keharmonisan dalam hal pelaksanaan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak. Namun keadaan obyektif dilapangan berdasarkan observasi dengan adanya kenaikan tarif tersebut tidak serta merta membuat pelayanan PDAM menjadi maksimal karena masih terbentur oleh sumber air baku, sumber air baku yang ada di krama bura desa O'o sekarang dirasakan belum memadai, oleh sebab itu pemerintah kabupaten Dompu melalui pernyataan oleh bupati sendiri menyatakan bahwa "setelah proyek penyediaan air bersih yang memanfaatkan air baku raba baka terwujud, dan program kerjasama antara pemerintah Indonesia dengan pemerintah Australia melalui program Ausaid, sudah mencapai 25 persen, diharapkan pasca terealisasinya proyek tersebut, daerah ini akan terwujud penyediaan air bersih bagi warga Dompu sesuai dengan program Millenium Development Goals (MDGs)."⁹

Dengan adanya program tersebut sudah tidak ada lagi alasan bagi PDAM untuk tidak memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada pelanggan, sebab semua faktor yang menjadi kendala atau kelemahan PDAM yang dijadikan alasan untuk tidak melaksanakan tanggung jawabnya telah terpenuhi sehingga diharapkan kedepan perusahaan pelayanan air bersih yang berbentuk BUMD tersebut dapat menjadi perusahaan yang bukan hanya mementingkan provit dan keuntungan tetapi juga dapat bertanggung jawab terhadap konsumennya, serta bisa menjadi perusahaan andalan yang mampu-

nyai reputasi baik dan kreadibilitas tinggi bagi warga masyarakat kabupaten Dompu untuk melaksanakan tanggung jawabnya dalam hal supply kebutuhan air bersih yang layak sesuai dengan standar kesehatan dan bermutu tinggi untuk pelanggan, khususnya warga masyarakat kabupaten Dompu.

SIMPULAN

Ketika konsumen mengalami kondisi yang tidak sesuai dengan kesepakatan dengan pelaku usaha maka secara otomatis UUPK sebagai *Umbrella Act* atau undang-undang payung yang turut melindungi hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Disamping itu UUPK telah mengatur tentang bagaimana penyelesaian sengketa ketika timbul permasalahan terhadap konsumen dan pelaku usaha baik itu sengketa yang ditempuh secara litigasi maupun non litigasi. PDAM Tirta Dharma Kabupaten Dompu dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen tidak memperhatikan amanat-amanat yang terkandung didalam UUPK, sehingga dalam memberikan pelayanan PDAM dinilai masih kurang oleh masyarakat maupun pemerintah. Terbukti dari banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait permasalahan yang terjadi dilapangan seperti pipa bocor, air keruh, pasokan air kurang lancar, dan atau tidak adanya pasokan air, yang kemudian kejadian tersebut menimbulkan kesan bahwa PDAM Tirta Dharma tidak memberikan layanan terbaik sebagai dasar pemenuhan prestasi terhadap konsumen dan pada akhirnya konsumen yang dirugikan.

Kemudian tanggung jawab PDAM terkendala oleh Faktor-faktor antara lain adalah kekurangan sumber air baku serta sarana dan prasarana yang masih kurang dari pihak PDAM, namun dengan adanya hal tersebut PDAM kurang memberikan informasi kepada konsumen terkait kendala-kendala yang dimana informasi tersebut merupakan salah satu hak yang diatur dalam UUPK

⁹ *Ibid*

yang harus diperoleh secara jelas oleh konsumen. Dalam hal sumber air baku yang sudah tercemar tidak hanya menjadi tanggung jawab PDAM sendiri tetapi juga peran pemerintah dalam kebijakan pengelolaan lingkungan. Konsumen dalam hal menyelesaikan permasalahan/ sengketa tidak memiliki banyak pengetahuan untuk menyelesaikannya sehingga Penyelesaian yang ditempuh selama ini hanya menyampaikan hal yang bersifat keluhan saja pada pihak PDAM tanpa menempuh jalur-jalur yang lain yang diatur dalam ketentuan UUPK, serta dalam hal ini Pemerintah dalam memainkan perannya kurang mensosialisasikan fungsi dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kepada masyarakat sehingga kurangnya sosialisasi tersebut akan berdampak pada masyarakat yang kurang memahami hak-hak dan kewajibannya yang di atur oleh UUPK sebagai konsumen, dan yang terpenting adalah kurangnya pengetahuan bagaimana cara mengatasi permasalahan ketika hak-haknya tidak dipenuhi atau dilanggar oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Daftar Pustaka

Buku-Buku

- Rafiq, "Tingkatkan Pelayanan, PDAM Dompu Terus Berbenah", <http://koranstabilitas.com> 2014/09/tingkatkan-pelayanan-pdam-dompu-terus.html posting 10 September 2014
- Admin, "Bupati Dompu Minta Pelanggan Ikut Sehatkan PDAM", <http://NTBTerkini.com/> Posting 17 November 2012 2
- Kurniawan, hukum perlindungan konsumen (problematika kedudukan dan kekuatan putusan badan penyelesaian sengketa konsumen), UB press, Malang, 2011,
- Salim, HS & Erlies Septiana Nurbani. Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi Dan Tesis, Cetakan ke-2.

RajaGrafindo. Jakarta. 2014.

- Noer, sarana dan prasarana dan kendala alat di Lapangan, Dompu 20 april 2015.
- Subbag Rekening Dan Penagihan, Tunggakan Rekening Air, Dompu 20 april 2015
- Subekti dan Tjitrosudibio. 1985 *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, cetakan kesembilan, Jakarta piradnya paramitha,
- Ntb terkini, Bupati Minta Jangan Nunggak Nunggak Pembayaran PDAM. Posting 17 november 2012
- Warta sumbawa, Harga Air Meroket, Warga Datangi PDAM Kabupaten Dompu. Posting 11 februari 2014

Peraturan Perundang-Undangan

- Republik Indonesia. *Undang-undang dasar 1945 amandemen ke IV*. Jakarta: Sekretariat Negara
- _____. 1999. *Undang-undang nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sekretariat Negara
- _____. 1999. *Undang-undang nomor 30 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta : Sekretariat Negara
- _____. 2014. *Undang-undang nomor 23 tentang Pemerintahan Daerah*,. Jakarta : sekretariat Negara
- Peraturan Mahkamah Agung R.I No. 1 Tahun 2002 *tentang acara Gugatan Perwakilan Kelompok (class action)*
- Kepmenperindag No.350/MPP/12/2001 *tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta 2011

Internet dan Artikel

- Admin, "Bupati Dompu Minta Pelanggan Ikut Sehatkan PDAM", http://NTBTerkini.com, Posting 17 November 2012

- Agung. Pengertian studi kepustakaan, <http://agungblogspot.com>. Posting 30 juni 2011
- Aman Sinaga, *Peran dan Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Upaya Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2004.
- Dosen fakultas hukum UNAND, *faktor-faktor pendorong berkembangnya perjanjian standar*, <http://fhuk.unand.ac.id/>. Posting 10 April 2013
- Wikipedia, *jasa*, <http://id.m.wikipedia.org>. Akses 23 november 2014.
- R. Budi Prasetyo, *Jenis-jenis Wawancara*, <http://prastina.wordpress.com>, Posting 15 april 2012
- Darma. Budi, *perbedaan pengeertian barang dan jasa*. <http://budidarma.com>.. Posting oktober 2010
- Rafiq, *Tingkatkan Pelayanan, PDAM Dompur Terus Berbenah*, <http://koranstabilitas.com> posting September 2014
- Konsumen dapat menggugat pelaku Usaha Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen” *Majalah Tempo*, 16 Juli 2014