

# KEWAJIBAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DELTA TIRTA SIDOARJO DITINJAU DARI PASAL 7 UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

**Dyanti Arin Dita**

(S1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Surabaya)  
[dyantiarindita@gmail.com](mailto:dyantiarindita@gmail.com)

**Eny Sulistyowati, S.H.,M.H**

(S1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Surabaya)  
[sulistyowarni9@yahoo.co.id](mailto:sulistyowarni9@yahoo.co.id)

Penelitian ini diawali dengan permasalahan yang sedang terjadi di PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Banyaknya keluhan aduan oleh konsumen yang ditujukan terhadap kinerja PDAM Delta Tirta Sidoarjo menjadikan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen merasa kecewa terhadap penyediaan air minum yang dikelaskan oleh PDAM. Hal ini ditandai dengan belum terlaksananya kewajiban dari pihak PDAM dalam pemenuhan kebutuhan akan air minum. Di sinilah peranan dari Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang sepenuhnya telah mengatur mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha maupun konsumen secara imbang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami implementasi Pasal 7 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo terkait pemenuhan hak atas kenyamanan konsumen serta untuk mengetahui tanggung jawab PDAM Delta Tirta Sidoarjo dalam pemenuhan hak atas kenyamanan konsumen. Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum tipe yuridis sosiologis. Lokasi penelitian ini dilakukan di PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi, kemudian teknik pengumpulan data menggunakan analisis deskriptif dengan tahapan *editing, classifying, verifying, analyzing, concluding* dan dianalisis secara kualitatif dengan cara memeriksa kembali informasi yang diperoleh dari informan serta kelengkapan jawaban yang diterima. PDAM Delta Tirta Sidoarjo selaku pihak pelaku usaha dalam penyediaan air minum belum melaksanakan penerapan pasal 7 UUPK mengenai kewajiban pelaku usaha. Meningkatnya keluhan konsumen menjadi salah satu tolak ukur terhadap kinerja PDAM, hal tersebut menjadikan belum terlaksananya kewajiban pelaku usaha dengan prima dan terpadu. Pengaduan atas penyediaan air minum yang dilakukan oleh konsumen merupakan salah satu hal bahwa belum optimalnya pemenuhan hak atas kenyamanan yang dimiliki oleh konsumen. PDAM Delta Tirta Sidoarjo selaku pihak pelaku usaha belum bertanggung jawab mengenai penyediaan air minum dengan mampu menghasilkan standar mutu yang baik dalam segi kualitas maupun kuantitas serta mampu memberikan pelayanan yang professional kepada konsumen pengguna layanan penyediaan air minum.

**Kata Kunci : hak atas kenyamanan konsumen, pdam, undang-undang perlindungan konsumen**

## Abstract

This study begins with the problems that are happening in the Delta Tirta Sidoarjo TAPS. Number of complaints by consumers which shown on the performance of Delta Sari Sidoarjo TAPS make consumers in a weak position. Consumers feel disappointed towards the provision of drinking water which is implemented by the TAPS. It is characterized by has not fulfilled yet the obligation of the TAPS in the fulfillment of needs for drinking water. This is the role of the law number 8 year 1999 on consumer protection which has been governed completely on the rights and obligations of businesses and consumers in a draw. Basically, the consumer has the right that is protected by the consumer protection laws if businesses are not able to fulfill their responsibilities. The purpose of this research is to know and understand the implementation of article 7 of law number 8 year 1999 by Delta Tirta Sidoarjo TAPS related to the fulfillment of the right to the production of consumer as well as to know and understand the responsibility of Delta Tirta Sidoarjo TAPS in the fulfillment of the right to the convenience of consumers. This research is empirical legal research (sociological) with the type of juridical sociology. The location of this study conducted in PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Data collection through interviews and documentation, and data collection techniques using descriptive analysis of the stages of editing, classifying, verifying, analyzing, concluding and qualitative analysis by examining return on information obtained from informants and completeness of the answers received. Type of this research is legal empirical (sociological) with the type of juridical sociological. This study was conducted in Delta Tirta Sidoarjo TAPS. The data collection techniques were through interview and documentation, then the use of descriptive analysis with the stages of editing, classifying, verifying, analyzing, concluding, and for qualitative analysis by examining the information obtained from the informant as well as the completeness of the received answers. Delta Tirta Sidoarjo TAPS as the business actor in the provision of drinking water has not implemented yet the application of article 7 of the Consumer Protection Act regarding

the obligations of businesses. The rising of consumers' complaints became one of the benchmarks of the performance of TAPS, it has not been integrated in the implementation of the obligation of businesses. Delta Tirta Sidoarjo TAPS as the business actor is not responsible for the quality of good in terms of quality and quantity as well as capable of providing a professional service to the consumer as the user of the provision of drinking water service.

**Keywords:** the right to consumer convenience, TAPS, consumers protection law.

## PENDAHULUAN

Air merupakan sumber penghidupan bagi seluruh makhluk hidup. Manusia tak luput akan kebutuhan terhadap ketersediaan air minum. Air minum adalah air yang utamanya layak dikonsumsi untuk makan, minum, mandi, mencuci, memasak dan kegiatan lainnya. Pemerintah Indonesia telah menunjukkan keseriusannya dengan mengeluarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1974 Tentang Pengairan (selanjutnya disebut sebagai UU Pengairan). Menurut Pasal 1 angka 3 UU Pengairan, yang dimaksud dengan air adalah semua air yang terdapat di dalam dan atau berasal dari sumber-sumber air, baik yang terdapat di atas maupun di bawah permukaan tanah, tidak termasuk dalam pengertian ini air yang terdapat di laut.

UU Pengairan telah mengatur pula mengenai fungsi air. Menurut Pasal 2 UU Pengairan berbunyi, air beserta sumber-sumbernya, termasuk kekayaan alam yang terkandung di dalamnya, seperti dimaksud dalam Pasal 1 angka 3, 4 dan 5 undang-undang ini mempunyai fungsi sosial serta digunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran Rakyat. Oleh karena itu, air beserta sumber-sumbernya sudah selayaknya dilindungi serta dijaga kelestariannya. orang. Oleh karena itu, hutan sebagai paru-paru dunia perlu dijaga kelestariannya.

Kebutuhan akan air minum diharapkan diimbangi dengan sistem pengelolaan akan kualitas air yang baik. Hal ini telah diatur didalam Pasal 1 angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2001 Tentang Pengelolaan Kualitas Air Dan Pengendalian Pencemaran Air (selanjutnya disebut sebagai PP Pengelolaan Kualitas Air Dan Pengendalian Pencemaran Air), pengelolaan kualitas air adalah upaya pemeliharaan air sehingga tercapai kualitas air yang diinginkan sesuai peruntukannya untuk menjamin agar kualitas air tetap dalam kondisi alamiahnya.

Air yang kualitasnya buruk dikhawatirkan akan mengakibatkan pengaruh buruk terhadap kondisi lingkungan hidup sehingga konsekuensi tersebut nantinya dapat mempengaruhi kondisi kesehatan dan keselamatan manusia serta kehidupan makhluk hidup lainnya. Menurut Pasal 4 UU Pengairan berbunyi, wewenang Pemerintah sebagaimana tersebut dalam Pasal 3 undang-undang ini, dapat dilimpahkan kepada instansi-instansi Pemerintah, baik Pusat maupun Daerah dan atau badan-badan hukum tertentu yang syarat-syarat dan caracaranya diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Dalam hal ini instansi yang berfungsi untuk menyalurkan penyediaan air minum kepada konsumen adalah Perusahaan Daerah Air Minum (selanjutnya disebut PDAM) yang merupakan salah satu instansi penyediaan kebutuhan akan air minum.

PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang memberikan jasa layanan terhadap pelanggan pengguna kebutuhan air yang bergerak dalam bidang penyediaan air minum.

Didalam pengelolaannya, PDAM yang dalam hal ini adalah PDAM Delta Tirta Sidoarjo mengacu pada beberapa peraturan perundang-undangan. Akan tetapi didalam pelaksanaannya, PDAM belum melaksanakan pengelolaan air minum sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, maka munculah beberapa permasalahan, seperti kewajiban pelaku usaha yang dalam hal ini adalah PDAM Delta Tirta Sidoarjo belum terlaksana secara optimal yang berakibat terhadap kurang terpenuhinya hak-hak konsumen.

Pelaku usaha sebagai produsen atau pihak penyedia barang dan/atau jasa berupa kebutuhan air minum mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen maupun pelanggan sesuai dengan standar produksi yang dibutuhkan oleh konsumen. Kewajiban pelaku usaha secara umum juga telah diatur didalam Pasal 7 UUPK yang mana unyi pasal tersebut telah jelas mengatur mengenai kewajiban-kewajiban yang seharusnya dilaksanakan oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Adapun hal-hal yang memicu timbulnya suatu permasalahan antara pihak PDAM Sidoarjo dengan konsumen kebanyakan timbul dari segi pelayanan teknik, seperti nyala debit air kecil, air mati dan air keruh.<sup>1</sup> Permasalahan-permasalahan tersebut dapat muncul dikarenakan tidak terlaksananya kewajiban pelaku usaha secara baik dan optimal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Secara khusus peraturan mengenai penyelenggaraan pelayanan air minum telah diatur didalam Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoarjo (selanjutnya disebut Perda Kabupaten Sidoarjo).

<sup>1</sup>Hasil wawancara dengan Feri Staf Litbang PDE (Sub) PDAM Delta Tirta Sidoarjo, 23 April 2016 pukul 09.00 WIB.

Menurut Pasal 58 huruf c Tentang Perda Kabupaten Sidoarjo, PDAM sebagai pihak penyelenggaraan pelayanan air minum mempunyai kewajiban sebagai berikut seperti mengoperasikan sarana pelayanan air minum secara optimal, menyediakan air yang langsung dapat diminum secara bertahap, memberikan pelayanan air minum kepada pelanggan dengan memperhatikan kualitas, kuantitas dan kontinuitas kecuali dalam keadaan memaksa (*force majeure*), melaksanakan penggantian meter air secara periodik paling sedikit setiap 4 (empat) tahun, dan apabila sebelum 4 tahun meter air mengalami kerusakan, maka PDAM wajib untuk melakukan penggantian meter air, memberitahukan kepada pelanggan tentang adanya gangguan dan hambatan pelayanan, melakukan pemeriksaan kualitas air minum, melayani dan menindaklanjuti keluhan pelanggan, meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian, menyediakan *call centre* yang aktif selama 24 (dua puluh empat) jam dan kotak pos pengaduan

Perda diatas secara khusus telah mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha yang dalam hal ini adalah PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Kewajiban yang belum terpenuhi oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo memunculkan permasalahan. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya data aduan konsumen mengenai penyediaan air minum yang dilakukan oleh PDAM. Pemerintah Daerah dalam hal penyediaan air bersih melalui PDAM pada umumnya masih belum mencapai target. Permasalahan utamanya masih terdapat 95 pemerintah daerah yang belum menetapkan kebijakan strategis (Jakstra) pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum selanjutnya disingkat SPAM daerah dan 90 pemerintah daerah masih belum menetapkan rencana induk Sistem Penyediaan Air Minum selanjutnya disingkat SPAM. Seluruh pemerintah daerah yang belum diperiksa juga masih belum melaksanakan penurunan tingkat kehilangan air dengan baik, diantara kategori pemerintah daerah yang belum mencapai target salah satunya adalah PDAM Delta Tirta Sidoarjo.<sup>2</sup>

Pelaku usaha yang dalam hal ini adalah PDAM, dalam mempertahankan konsumen agar tetap menggunakan layanan jasa terhadap penyediaan air minum yang dilakukan oleh PDAM merupakan hal yang tidak mudah. PDAM selayaknya harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada konsumen, selain itu PDAM diharapkan peka dan tanggap dalam menangani setiap keluhan dari para konsumen mengenai debit air kecil, air mati dan keluhan-keluhan serupa. Konsumen adalah suatu komponen penting didalam suatu

kegiatan usaha. Semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap penyediaan air minum yang diberikan oleh PDAM, maka semakin tinggi pula kemungkinan konsumen tersebut untuk terus bertahan menggunakan layanan jasa penyediaan air minum yang dilakukan oleh PDAM.

Tabel 1 Data Aduan PDAM Delta Tirta Sidoarjo Tahun 2014, 2015 dan 2016

Tahun	Aduan	Jumlah Aduan	Cakupan
2014	Debit Air Kecil	401	32,16%
	Air Mati	383	
	Kebocoran	119	
2015	Debit Air Kecil	582	33,24%
	Air Mati	451	
	Kebocoran	150	
2016 Januari-Juli (sementara)	Debit Air Kecil	393	34,65%
	Air Mati	288	
	Kebocoran	68	

Sumber : Diolah sendiri

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa jumlah pengaduan di PDAM Delta Tirta Sidoarjo setiap tahunnya mengalami peningkatan. Pengaduan terbanyak timbul dari nyala debit air kecil, air mati dan kebocoran. Selain hal yang telah dipaparkan diatas, masih banyak lagi permasalahan yang muncul dari pelayanan air minum oleh Delta Tirta Sidoarjo seperti air keruh. Permasalahan seperti debit air kecil sering terjadi pada saat pagi hari di jam-jam sibuk orang akan berangkat bekerja dan pada saat orang-orang banyak menggunakan air untuk berbagai keperluan, seperti mandi, mencuci dan kegiatan lainnya. Kejadian seperti ini sangat menghambat aktivitas sehari-hari serta merugikan konsumen, karena air merupakan kebutuhan primer. Diharapkan dengan adanya penelitian mengenai hal ini dapat memberikan solusi kepada para konsumen yang hak-haknya belum terpenuhi secara maksimal serta memberikan masukan kepada PDAM sebagai pihak pelaku usaha agar mampu melaksanakan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah disebutkan di atas.

Adanya undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan kegiatan usaha dari paragpelaku usaha,ujustrumhal ini dapat mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan ber-kredibilitas serta mampu menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang atauujasahyangberkualitas. Realitas tersebut menjadi tantangan yang dapat menimbulkan hal positif sekaligus

<sup>2</sup> <http://perpustakaan.bappenas.go.id/> 23 November 2014 diunduh 10 April 2016 pukul 11 WIB.

negatif. Berlakunya undang-undang perlindungan konsumen dapat menjadi suatu hal yang positif apabila kondisi tersebut bisa memberikan manfaat bagi konsumen untuk memilih secara bebas barang maupun jasa yang diinginkannya.

PDAM sebagai pihak pelaku usaha dalam menangani permasalahan yang timbul mengenai nyala debit air kecil dan air sering mati yang diadukan oleh pelanggan dan sikap yang kurang tanggap dalam arti pengaduan tidak dapat direspon secara cepat oleh pihak pelaku usaha dengan sebagaimana mestinya, maka akan sangat penting dengan adanya sebuah payung hukum seperti perlindungan terhadap konsumen, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian agar konsumen mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk menyusun, mengkaji dan mengangkat topik tersebut ke dalam penulisan skripsi yang berjudul "Kewajiban Perusahaan Daerah Air Minum Delta Tirta Sidoarjo Ditinjau Dari Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999".

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merumuskan masalah yakni: (1) bagaimana penerapan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo terkait pemenuhan hak atas kenyamanan konsumen ?; (2) bagaimana tanggung jawab PDAM Delta Tirta Sidoarjo dalam pemenuhan hak atas kenyamanan konsumen ?

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui dan memahami penerapan pasal 7 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo terkait pemenuhan hak atas kenyamanan konsumen; (2) untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab PDAM Delta Tirta Sidoarjo dalam pemenuhan hak atas kenyamanan konsumen.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris. Penelitian ini dilaksanakan di PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Jenis data yang digunakan ialah data primer dan data sekunder. Data sekunder terbagi menjadi 3 bagian yakni bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan beberapa informan dan dokumentasi. Teknik pengolahan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini ialah dengan cara mengumpulkan semua data yang diperoleh selama penelitian, baik data primer maupun sekunder yang kemudian direduksi dan disesuaikan dengan rumusan masalah serta selanjutnya diakhiri dengan penarikan kesimpulan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini deskriptif kualitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian Pelayanan air bersih di wilayah Kabupaten Sidoarjo sudah dimulai sejak jaman Hindia Belanda. Pada masa kemerdekaan, kepengurusan dilimpahkan kepada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Jawa Timur. Dengan adanya perda provinsi Dat I : No.4/1976, tanggal 10 Juli 1976, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menerima penyerahan sebanyak 1.904 pelanggan yang meliputi wilayah Larangan, Candi, Candi Selatan, Porong, Gedangan, Waru, Buduran Utara, Buduran Selatan, Tanggulangin, Sepanjang, Kedurus, Driyorejo, Krian, Prambon dan Watu Tulis.

Sumber air baku yang digunakan oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo ada beberapa macam, yakni Sungai Pelayaran, Mangetan Kanal Krian, Sungai Kanal Porong, Sungai Kedung Uling dan yang terakhir adalah Avoer Buduran. Sumber air ini merupakan sumber air yang digunakan dan sangat berpengaruh di dalam penyediaan air minum oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Wawancara dengan informan pada PDAM Delta Tirta Sidoarjo yaitu dengan Bapak Anky Sucahyono selaku Kepala Bidang Hubungan Pelanggan selanjutnya (disebut Hublang). Wawancara dilakukan pada hari Rabu, tanggal 19 Oktober 2016, pukul 10.00 WIB, wawancara ini dilakukan selama 40 menit di ruangan Bidang Hubungan Pelanggan PDAM Delta Tirta Sidoarjo.

Dari beberapa kewajiban yang telah dilakukan oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo pada kenyataannya masih muncul beberapa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Penulis mendapati data terkait keluhan pelanggan PDAM Delta Tirta Sidoarjo, antara lain :

Tabel 2 Data Aduan di PDAM Delta Tirta Sidoarjo

NO.	JENIS ADUAN
1.	Air keluar sangat kecil (debit air kecil)
2.	Air mati
3.	Air keruh
4.	Pemakaian/penggunaan air tidak sesuai meteran
5.	Pipa bocor
6.	Meteran air rusak (meteran ngerembes)
7.	Pemasangan sambungan baru tidak ditanggapi dengan cepat

Sumber : PDAM Delta Tirta Sidoarjo

Berdasarkan data mengenai keluhan tersebut, PDAM Delta Tirta Sidoarjo akan mengelompokkan keluhan yang muncul melalui masing-masing wilayah yang nantinya akan ditindaklanjuti oleh masing-masing cabang dimana lokasi keluhan tersebut berada. Jika ternyata PDAM di wilayah-wilayah tersebut tidak mampu menangani keluhan-keluhan tersebut, maka akan ditangani oleh PDAM pusat yakni, PDAM Delta Tirta Sidoarjo.

Layanan aduan dapat dilakukan melalui 2 cara, yakni yang pertama dengan mengunjungi *customer*

service dari cabang PDAM yang terdekat dengan lokasi tempat tinggal konsumen, kemudian cara kedua melalui online yang dimana konsumen tidak perlu repot-repot mengunjungi customer service karena dapat menggunakan sarana seperti internet karena PDAM Delta Tirta Sidoarjo sudah menyediakan situs resmi di [website www.pdamsidoarjo.com](http://www.pdamsidoarjo.com).

Solusi yang diberikan oleh pihak PDAM Delta Tirta Sidoarjo dianggap belum mampu mengatasi keluhan yang dialami konsumen. Konsumen tetap merasa kurang adanya respon yang cepat dari pihak PDAM Delta Tirta Sidoarjo dalam menangani keluhan-keluhan yang ada, sehingga sangat menghambat aktivitas konsumen. Konsumen merasa sangat kecewa apabila tidak ada perubahan kinerja dari PDAM Delta Tirta Sidoarjo yang berujung pada melemahnya hak-hak konsumen. Jenis keluhan yang paling sering tidak terselesaikan adalah air mati, selain itu masalah seperti debit air kecil juga sangat mengganggu kenyamanan konsumen. Hal seperti ini sangat disayangkan, karena konsumen telah mempercayakan kepada pihak PDAM Delta Tirta Sidoarjo sebagai penyedia air minum. Diharapkan pihak PDAM Delta Tirta Sidoarjo agar lebih mengutamakan pelayanan kepada konsumen.

#### **Penerapan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo Terkait Pemenuhan Hak Atas Kenyamanan Konsumen**

PDAM merupakan BUMD yang bertugas memberikan jasa layanan terhadap pelanggan pengguna kebutuhan air yang bergerak dalam bidang penyediaan air minum. Air sebagai penunjang kebutuhan hidup selayaknya mampu tersalurkan secara baik dan merata, agar dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan perusahaan. Diperlukan suatu sistem pengelolaan yang baik agar mampu mewujudkan penyediaan air minum yang baik pula.

Sudah selayaknya PDAM Delta Tirta Sidoarjo berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang ada, dimana peraturan perundang-undangan tersebut telah diatur didalam ketentuan Pasal 58 Perda Kabupaten Sidoarjo Nomor 15 Tahun 2011 tentang PDAM Kabupaten Sidoarjo. Pasal tersebut berisi tentang didalam penyelenggaraan pelayanan air minum PDAM mempunyai kewajiban, yaitu mengoperasikan sarana pelayanan air minum secara optimal. Maksudnya pada awalnya pelayanan yang dilakukan oleh pihak PDAM bisa memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik, karena jumlah konsumen masih terbatas. Seiring dengan pesatnya pertumbuhan perumahan di wilayah Kabupaten Sidoarjo dan PDAM merupakan salah satu pelengkap dari sarana dan prasarana yang harus disediakan oleh

perumahan, maka pembagian air yang ada kurang dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya secara optimal. Hal ini kurang diimbangi dengan sarana dan prasarana, contohnya seperti pipanisasi. Pipa sudah selayaknya diganti dan diperbesar agar cakupan air yang didistribusikan kepada pelanggan dapat terjadi secara optimal dan merata. Karena pada dasarnya konsumen memiliki hak yang dilindungi oleh undang-undang yang dimana hak tersebut adalah hak atas kenyamanan, apabila konsumen merasa dirugikan atas penyediaan air minum yang dilaksanakan oleh PDAM, maka konsumen dapat menyuarakan hak nya dan menuntut pemenuhan atas hak yang seharusnya dimiliki oleh konsumen tersebut.

Kemudian yang kedua menyediakan air yang langsung dapat diminum secara bertahap, air yang diproduksi oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo sudah layak untuk diminum, akan tetapi masyarakat pengguna masih belum yakin, karena kondisi air tidak sepenuhnya jernih dan tidak jarang memunculkan masalah seperti kondisi air yang keruh, bahkan meskipun harus melalui proses secara bertahap untuk dapat mengkonsumsi air yang disediakan oleh PDAM, konsumen akan berpikir ulang untuk mengkonsumsi air tersebut. Pada hakikatnya, air untuk dapat dikonsumsi tidak semudah yang dibayangkan dan harus melalui proses yang panjang serta halus telah lulus dalam uji kesehatan. Selain itu pula adanya hasil air kemasan yang diproduksi oleh pabrik-pabrik air mineral merupakan pesaing terbesar untuk PDAM dalam hal penyediaan air yang dapat diminum.

Selanjutnya yang ketiga, memberikan pelayanan air minum kepada pelanggan dengan memperhatikan kualitas, kuantitas dan kontinuitas kecuali dalam keadaan memaksa (*force majeur*), yaitu kualitas air yang sudah diproduksi oleh PDAM sudah melalui proses standarisasi yang bisa di minum. Akan tetapi, konsumen akan selalu berpikir ulang untuk dapat mengkonsumsi air yang disediakan oleh PDAM, karena pada dasarnya penyediaan air minum tidak boleh bertentangan dengan hak atas keamanan dan keselamatan konsumen. Dari segi kuantitas dan kontinuitas kondisi air yang disediakan oleh PDAM beberapa tahun terakhir mengalami peningkatan aduan, yang dimana masalah-masalah yang muncul seperti debit air kecil dan air mati. Hal ini tidak jarang menggejarkan konsumen karena dengan tidak lancarnya aliran air dapat merugikan kebutuhan konsumen dan menghambat aktifitas konsumen. Apabila tidak segera mendapat respon serta perbaikan dari pihak PDAM, maka PDAM tidak memenuhi hak yang dimiliki oleh konsumen yakni hak atas kenyamanan.

Kemudian poin selanjutnya dalam melaksanakan penggantian meter air secara periodik paling sedikit 4 (empat) tahun, dan apabila sebelum 4 tahun meter air mengalami kerusakan, maka PDAM wajib untuk

melakukan penggantian meter air. Program penggantian meteran yang ada di pelanggan sudah dilakukan secara bertahap sesuai dengan jenjang waktu yang dilakukan agar normalisasi meteran dapat berjalan dengan baik. Untuk poin ini PDAM telah melaksanakan tugasnya dengan baik, apabila sebelum 5 tahun konsumen mengalami kerusakan pada meter air miliknya maka dapat dilakukan perbaikan dan apabila kerusakan disebabkan oleh pihak PDAM, maka konsumen tidak dikenakan biaya apapun di dalam perbaikan meter air tersebut.

Kemudian poin selanjutnya, yaitu memberitahukan kepada pelanggan tentang adanya gangguan dan hambatan pelayanan. PDAM telah memberikan informasi kepada pelanggan melalui pengumuman di media cetak, media sosial, melalui siaran radio agar konsumen bisa memahami bilamana dalam kurun waktu tertentu air mengalami gangguan. Akan tetapi tidak semua konsumen mengerti dan tidak jarang PDAM tidak memberitahukan adanya informasi mengenai gangguan dan hambatan pelayanan, perlu diadakan sosialisasi lebih lanjut agar hak-haknya konsumen tidak dirugikan.

Kemudian poin selanjutnya melakukan pemeriksaan kualitas air minum. PDAM sudah melakukan evaluasi terhadap pemeriksaan kualitas air minum melalui laboratorium yang dilakukan secara rutin kurang lebih sebulan sekali. Konsumen sangat mendukung kegiatan PDAM yang satu ini, karena kualitas air minum termasuk komponen yang sangat penting didalam penyediaan air minum. Apabila membahas mengenai kualitas sangat berhubungan erat dengan hak yang dimiliki oleh konsumen yakni hak atas keamanan dan keselamatan.

Kemudian poin selanjutnya melayani dan menindaklanjuti keluhan pelanggan. Keluhan dan aduan konsumen akan langsung direspon oleh PDAM dengan cara mendatangi konsumen yang mengalami permasalahan atau mengirim tenaga teknisi untuk merespon keluhan konsumen. Akan tetapi tindakan yang dilakukan oleh PDAM dalam menangani konsumen terkesan lambat, hal ini dapat dibuktikan dengan meningkatnya aduan mengenai keluhan konsumen dan setelah dilakukan perbaikan tidak jarang permasalahan yang diadukan muncul kembali, hal ini sangat bertentangan dengan hak yang dimiliki oleh konsumen yakni hak atas kenyamanan.

Kemudian poin selanjutnya meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian. PDAM telah melaksanakan pergantian-pergantian pipa dengan cara menambah diameter pipa dan jaringan yang lebih besar. Akan tetapi hal ini berbeda dengan kenyataan yang ada dilapangan, karena konsumen banyak yang mengeluhkan mengenai debit air kecil dan air mati, perlunya peningkatan sarana dan prasarana agar

pendistribusian air dapat berjalan dengan lancar, merata dan maksimal kepada konsumen.

Kemudian poin selanjutnya, menyediakan call centre yang aktif selama 24 (dua puluh empat) jam dan kotak pos pengaduan. PDAM telah menyediakan layanan melalui call centre di nomer (031) 8942886, dan melalui kotak pos pengaduan *po. box* 61212. Dalam hal pelayanan yang satu ini PDAM telah bersungguh-sungguh dengan menyediakan beberapa wadah agar dapat menangani keluhan konsumen yang ada. Hal ini perlu diapresiasi, akan tetapi dengan banyaknya wadah yang diberikan diharapkan PDAM dapat secara cepat dan tanggap merespon keluhan-keluhan yang ada dan segera melakukan perbaikan agar mampu mewujudkan penyediaan air minum secara optimal sesuai dengan mutu dan kualitas.

Sebetulnya PDAM telah melaksanakan peran dan kewajibannya sesuai dengan peraturan daerah yang ada. Akan tetapi dapat diambil kesimpulan bahwa peraturan yang ada tersebut pada prinsipnya tidak berlaku secara seimbang. Hal ini bisa dilihat didalam peraturan Perda Kabupaten Sidoarjo Nomor 15 Tahun 2011, bilamana kewajiban pelanggan tidak terpenuhi dengan baik, mereka akan dikenakan sanksi. Tetapi apabila kewajiban PDAM tidak dijalankan dengan baik, maka tidak ada sanksi yang membebani. Disinilah pentingnya Pasal 7 UUPK akan dapat digunakan sebagai jalan keluar agar PDAM menyadari kewajibannya sebagai pelaku usaha yang mana dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan hak dan kewajibannya.

Kemudian dalam beberapa hal kewajiban yang belum dapat dilaksanakan oleh PDAM tidak melanggar UUPK. Karena meskipun PDAM belum bisa sepenuhnya melaksanakan kewajibannya, PDAM telah beritikad baik didalam memenuhi kewajibannya sebagai phak peaku usaha. Penerapan kewajiban oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo sebenarnya ditentukan oleh tingkat kepuasan konsumen dalam pemenuhan penyediaan air minum yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha. Terbentuk suatu pendapat bahwa taraf kepuasan konsumen merupakan pertanda telah terwujudnya iklim usaha yang baik antara pihak pelaku usaha dengan konsumen yang dimana terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban diantara kedua belah pihak. Hukum telah mencapai tujuan hukum yaitu berusaha untuk mempertahankan dan melindungi masyarakat dalam pergaulan hidup, termasuk dalam hal ini adalah melindungi kepentingan pelaku usaha dan konsumen. Agar dapat mewujudkan iklim usaha yang baik ditentukan oleh 5 asas, yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, kemudian asas kepastian hukum

Berhasil atau tidaknya penerapan kewajiban yang telah dilaksanakan oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo

dalam hal penyediaan air minum dalam penelitian ini akan dianalisis oleh peneliti satu persatu menggunakan 5 asas di atas. Selain itu penerapan kewajiban tersebut akan dikaitkan dengan hak kenyamanan konsumen.

#### 1. Asas manfaat

Asas ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Oleh karena itu asas manfaat ini tidak boleh hanya salah satu pihak saja yang memperoleh, sedangkan pihak lain mendapatkan kerugian. Apabila dikaitkan dengan penerapan kewajiban yang dilakukan oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo dengan hak kenyamanan konsumen terjadi ketidakseimbangan. Fakta dilapangan yang ditemukan penulis, konsumen tidak mendapatkan manfaat yang sebesar-besarnya dari dan malah menghambat kepentingan konsumen. Dalam hal ini terlihat bahwa pihak pelaku usaha kurang memperhatikan kualitas dan mutu yang dihasilkan. Apabila dikaitkan dengan hak atas kenyamanan konsumen, PDAM Delta Tirta masih belum dapat memenuhi kenyamanan konsumen dalam hal pelayanan penyediaan air minum.

#### 2. Asas keadilan

Asasbini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha agar memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara hadil. Oleh karena itu asas keadilan ini harus ditegakkan, agar terpenuhinya hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang telah diatur oleh Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini juga sangat jelas bahwa terjadi ketimpangan antara hak dan kewajiban yang semestinya dilaksanakan oleh kedua belah pihak secara seimbang. Adil yang dimaksudkan adalah, semestinya pihak PDAM Delta Tirta Sidoarjo tetap berupaya melaksanakan pelayanan terbaik dengan mengutamakan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Pada kenyataannya, PDAM Delta Tirta Sidoarjo kurang beritikad baik dalam pemenuhan hak kenyamanan yang dimiliki oleh konsumen.

#### 3. Asas keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha, konsumen dan pemerintah dalam arti material ataupun spiritual. Oleh karena itu asas keseimbangan harus dijalankan secara seimbang agar terpenuhinya hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Tidak akan ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingan yang lebih besar daripada pihak lain sebagai komponen bangsa dan Negara. Apabila dikaitkan dengan

pelaksanaan kewajiban yang belum sepenuhnya dilaksanakan oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo, seharusnya pihak PDAM memberikan ganti rugi atas kelalaian yang dilakukan guna memenuhi hak atas kenyamanan konsumen dan meminimalisir tingkat kerugian konsumen.

#### 4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan serta keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan pemakaian barang dan/ jasa yang dimanfaatkan atau digunakan. Dengan demikian asas keamanan dan keselamatan konsumen bertujuan agar konsumen memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi. Apabila dikaitkan dengan hak atas kenyamanan konsumen, sudah sepatutnya apabila PDAM Delta Tirta Sidoarjo memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan. Karena perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa penyediaan air minum dan tidak terpenuhinya asas ini secara maksimal maka dapat usaha yang dilaksanakan dapat dinyatakan gagal, sebab membahayakan keamanan dan keselamatan konsumen.

#### 5. Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum serta memperoleh rasa keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Oleh karena itu konsumen dan pelaku usaha wajib mentaati hukum agar mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum dari negara diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari agar masing-masing pihak memperoleh keadilan. Apabila dikaitkan dengan hak kenyamanan konsumen, asas kepastian hukum merupakan asas yang penting untuk mewujudkan perlindungan terhadap hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Apabila tidak ada penyelesaian secara pasti, langkah terakhir dapat digunakan untuk melindungi kepentingan-kepentingan konsumen terhadap kegiatan usaha yang dilakukan oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo.

Setelah dianalisis dari kelima asas yang memengaruhi penyediaan air minum oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo diatas, secara yuridis dapat diasumsikan bahwa keberhasilan penerapan kewajiban yang dilakukan oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo terhadap penyediaan air minum yang ada di Kabupaten Sidoarjo memang belum sepenuhnya berhasil atau efektif. Karena memang ditemukan adanya fakta dilapangan mengenai banyaknya aduan yang dikeluhkan oleh konsumen terhadap penyediaan air minum yang dilakukan oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Akan tetapi pihak PDAM telah beritikad baik dengan upaya perbaikan dan peningkatan mutu serta kualitas atas penyediaan air minum yang dilakukannya.

## **Tanggung Jawab PDAM Delta Tirta Sidoarjo Dalam Pemenuhan Hak Atas Kenyamanan Konsumen**

Tanggung jawab PDAM telah diatur didalam ketentuan Pasal 56 Perda Kabupaten Sidoarjo Nomor 15 tahun 2011 Tentang PDAM Kabupaten Sidoarjo. Isi dari pasal tersebut adalah PDAM diberi kewenangan sebagai operator dalam pelayanan air minum yang dimanfaatkan untuk kebutuhan masyarakat umum. Untuk melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) PDAM memiliki tugas sebagai berikut : (a) menyediakan pelayanan air minum bagi masyarakat Daerah; (b) melakukan pemeliharaan terhadap aset PDAM; (c) memberikan laporan kinerja secara berkala kepada Bupati; (d) meningkatkan perluasan cakupan pelayanan pada wilayah dimana sumber air tanah tidak memenuhi persyaratan kesehatan untuk digunakan sebagai air minum; (e) mengatur sistem pendistribusian air minum sesuai dengan kapasitas produksi yang tersedia; (f) berpartisipasi dalam upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi lingkungan; (g) melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (3) Dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) PDAM dapat mengadakan kerjasama dengan pihak ketiga berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Setelah disimpulkan antara ketentuan yang telah diatur didalam Perda dengan temuan di lapangan, PDAM Delta Tirta Sidoarjo belum sepenuhnya melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pihak pelaku usaha. PDAM belum mampu menyediakan pelayanan air serta belum mampu mengatur sistem pendistribusian air minum sesuai dengan kapasitas produksi yang tersedia. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya keluhan konsumen terhadap pelayanan penyediaan air minum oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Apabila dikaitkan dengan hak atas kenyamanan yang dimiliki oleh konsumen, maka kedudukan konsumen yang sangat awam terhadap barang maupun jasa yang dikonsumsinya dan adanya kesulitan untuk meneliti sebelumnya mengenai keamanan dan keselamatan di dalam mengkonsumsi barang maupun jasa tersebut pada akhirnya akan berdampak pada hak yang dimiliki konsumen. Dalam hal terjadinya kerugian terhadap konsumen yang belum diatur didalam Perda Kabupaten Sidoarjo Nomor 15 tahun 2011 tersebut, untuk konsumen yang mengajukan tuntutan atas ganti kerugian maka PDAM berupaya menyelesaikan keluhan dan memberikan ganti kerugian dengan cara melalui jaur non litigasi (diluar pengadilan) antara pihak PDAM dan konsumen.

Kenyataan menunjukkan, beragam faktor penting yang menunjukkan lemahnya kedudukan konsumen.

Menurut hasil penelitian Badan dan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN), faktor-faktor yang melemahkan konsumen adalah : (1) masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya, (2) belum terkondisinya masyarakat konsumen karena sebagai masyarakat belum tahu akan hak-hak dan kemana haknya disalurkan jika mendapatkan kesulitan atau kekurangan dari standar barang dan/atau jasa yang sewajarnya, (3) belum terkondisinya masyarakat konsumen menjadi masyarakat yang mempunyai kemauan menuntut hak-haknya (4) proses peradilan yang ruwet dan waktu yang berkepanjangan. (5) posisi konsumen yang lemah.<sup>3</sup>

Oleh karena itu pertanggung jawaban atas produk yang telah di didistribusikan ke masyarakat merupakan tanggung jawab dari pihak pelaku usaha, karena konsumen sebagai pihak akhir yang mengkonsumsi produk tersebut memiliki tingkat kesadaran yang rendah terhadap barang dan/jasa yang dikonsumsinya, dan yang menjadi hak dari konsumen adalah untuk mendapatkan hak atas kenyamanan, yaitu konsumen berhak mendapatkan rasa nyaman atas barang dan/ jasa yang ditawarkan kepadanya.

Pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha secara garis besar juga diatur didalam ketentuan pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Isi dari Undang-Undang tersebut adalah : (1) pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. (2) ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (3) pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. (4) pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. (5) ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Hal tersebut sudah sangat menjelaskan mengenai tanggung jawab yang dimiliki oleh pihak pelaku usaha yang dimana dalam hal ini adalah PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Yang dimana bentuk tanggung jawab secara

<sup>3</sup>Badan Hukum Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) Laporan Akhir Penelitian Perlindungan Konsumen Atas Kelalaian Produsen, Departemen Kehakiman RI, 1992, hal 70.

garis besar dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen yang merasa hak-haknya dirugikan. Dengan demikian, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bertujuan untuk menjamin kepastian dan perlindungan terhadap konsumen dan pelaku usaha, khususnya terhadap pelaku usaha agar menjalankan usahanya dengan jujur agar konsumen tidak mengalami kerugian atas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi oleh konsumen.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kewajiban perusahaan daerah air minum delta tirta sidoarjo ditinjau dari pasal 7 undang - undang nomor 8 tahun 1999 yang telah disampaikan secara terperinci baik yang berdasarkan atas aturan perundang-undangan maupun data-data hasil temuan penelitian serta analisis data, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu PDAM Delta Tirta Sidoarjo telah melaksanakan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang ada. Akan tetapi dalam praktek pelaksanaannya masih terdapat kekurangan yang menyengkut pelayanan terhadap konsumen. Bilamana konsumen terlambat dalam memenuhi kewajibannya maka akan dikenakan sanksi, akan tetapi apabila pihak PDAM dalam pelayananannya kurang maksimal tidak ada sanksi tegas yang mengaturnya. Hal ini tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan konsumen karena PDAM telah beritikad baik dengan tetap melakukan upaya untuk perbaikan dan peningkatan mutu serta kualitas.

PDAM Delta Tirta Sidoarjo telah melaksanakan tanggung jawab atas aduan yang dilakukan oleh konsumen dalam penyediaan air minum dengan cara mengirim tenaga teknisi untuk melakukan perbaikan. Akan tetapi masih terdapat beberapa hal yang belum terlaksana sepenuhnya seperti halnya respon PDAM dalam menangani keluhan konsumen yang terkadang tidak ditanggapi secara cepat. Hal ini juga tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan konsumen karena PDAM telah beritikad baik dengan tetap melakukan upaya untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu serta kualitas terhadap penyediaan air minum.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, peneliti dapat memberikan saran-saran yaitu Bagi PDAM Delta Tirta Sidoarjo seharusnya pihak PDAM selaku pihak pelaku usaha memberikan pelayanan terbaik dan *professional* terhadap konsumen pengguna PDAM. Bilamana ada keluhan-keluhan konsumen yang diadukan, PDAM harus lebih tanggap untuk memberikan solusi dengan cepat dan sesuai dengan hasil yang diharapkan oleh konsumen.

Bagi konsumen pengguna PDAM selayaknya memahami adanya undang-undang yang memberikan perlindungan bilamana hak-haknya tidak diberikan dengan baik oleh pihak pelaku usaha. Dengan adanya UUPK diharapkan konsumen dapat melakukan *action* atau tindakan melalui lembaga perlindungan konsumen sebagai wadah yang bisa menjembatani apabila hak-hak konsumen tidak terpenuhi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Rianto. 2010. *Metodelogi Penelitian Sosial Dan Hukum*. Jakarta: Granit
- Ali, Achmad. 2002. *Menguak Teori Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*. Jakarta: PT Toko Gunung.
- Badrulzaman, Mariam Darus. 1981. *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*. Bandung: Penerbit alumni.
- Djamali, Abdoel. 2006. *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Jakarta: Rajai Grafindo.
- Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- J. Kodoatie, Robert. 2005. *Kajian Undang - Undang Sumber Daya Air*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kansil, C.S.T. 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, Cetakan Keempat.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- M. Hadjon, Philipus.1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya : PT. Bina Ilmu.
- Martinelli, Imelda. 1997. *Tiga Isu Penting Dalam Transaksi Konsumen*. Jakarta: Media Pustaka
- Miru, Ahmad. 2013. *Prinsip - Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, Abdul Kadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Rajaguguk, Ermaan. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Mandar Maju.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Sinaga, Jon Rohtuahson. 2009. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih*. Medan : Grafindo.
- Sutedi, Adrian. 2008. *TanggungJawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Soekanto, Soerjono. 1982. *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*, Jakarta: CV Rajawali.
- \_\_\_\_\_, 2012. *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sofie, Yusuf Pelaku Usaha. 2002 *Konsumen dan Tindak Korporasi*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Tim KRHUA. 2005. *Kemelut Sumber Daya Air Menggugat Privatisasi Air di Indonesia*. Yogyakarta: LAPERA.
- Wuria Dewi, Eli. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta : Graha Ilmu

Widjaja, Gunawan.

2001. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen.*  
Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

*Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

*Republik Indonesia, Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3046).*

*Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2001 Tentang Pengelolaan Kualitas Air Dan Pengendalian Pencemaran Air.* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4161).

*Republik, Indonesia, Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 15 Tahun 2011 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoarjo.* (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2011 Nomor 4 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 26).

