

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari analisis terhadap permasalahan yang dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan untuk masing-masing rumusan permasalahan yaitu:

1. Bahwa sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah yang didirikan untuk menyelenggarakan pelayanan air minum atau Perusahaan Daerah yang bertugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik, maka PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor merupakan pelaku usaha yang memproduksi air minum dan memberikan pelayanan jasa air minum kepada masyarakat selaku konsumen. Untuk itu, dalam pengelolaannya, PDAM selaku pelaku usaha penyelenggara pelayanan air minum memiliki tugas dan wewenang dalam memenuhi kebutuhan air minum masyarakat yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dengan adanya peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan Pemerintah tersebut, seharusnya PDAM di seluruh Indonesia berpedoman pada peraturan perundang-undangan tersebut, dimana saat ini PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor telah melaksanakan apa yang diatur oleh peraturan dengan membuat Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 5 Tahun 2006 tentang Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yang berpedoman pada peraturan yang lebih tinggi. Selain tugas dan wewenang bagi PDAM untuk melaksanakan pelayanan air minum yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, diatur juga tugas dan wewenang Pemerintah dan Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab terhadap pemenuhan hak warga masyarakat akan kebutuhan air bersih, maka Pemerintah dan Pemerintah Daerah sudah seharusnya mulai memperhatikan pemenuhan kebutuhan hak dasar tersebut dan memberikan dukungan kepada PDAM atau kepada badan usaha lain agar dapat meningkatkan pelayanan air minumnya.

2. Dalam melaksanakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor selaku pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki kewajiban untuk memperhatikan dan melindungi apa yang menjadi hak-hak masyarakat selaku konsumen atau pelanggan air minum. Untuk memberikan perlindungan terhadap hak dan kewajiban pelanggan serta untuk memotivasi agar PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor melaksanakan kewajibannya secara benar dan konsisten, maka pengaturan hak dan kewajiban pelanggan serta hak dan kewajiban PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 5 Tahun 2006 tentang Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Mengenai ketentuan hak dan kewajiban pelanggan serta hak dan kewajiban PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam Peraturan Daerah tersebut sudah berpedoman pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Dalam mengimplementasikan perlindungan hukum terhadap hak-hak pelanggan air minum, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor telah mengatur dalam Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 5 Tahun 2006 tentang Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor mengenai tanggung jawab PDAM apabila pelanggan mengalami. Ketentuan penggantian kerugian yang dialami pelanggan akibat kelalaian pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah tersebut merupakan suatu langkah yang cukup maju dalam rangka memberikan kepastian dan perlindungan terhadap konsumen sebagaimana yang diamanatkan oleh undang-undang. PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor telah berupaya untuk melaksanakan prinsip-prinsip tanggung jawab produk sebagaimana yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor telah memberikan ganti kerugian baik berupa uang atau penggantian barang atau jasa yang setara nilainya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, maka penulis dapat memberikan saran-saran dalam kaitannya dengan implementasi perlindungan hukum hak-hak konsumen dalam pelayanan air minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. Peningkatan kemampuan sumber daya manusia di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, baik dengan memberikan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai yang sudah ada, maupun rekrutmen pegawai baru yang berbasis kompetensi;
2. Penyempurnaan Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 5 Tahun 2006 tentang Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yaitu penambahan pasal khusus yang mengatur tentang tanggung jawab produk PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor untuk mengatur hak pelanggan yang dirugikan yang belum diakomodir dalam Peraturan Daerah tersebut.
3. Perbaiki dan penyempurnaan atas kontrak yang ditandatangani calon pelanggan saat mengajukan untuk menjadi pelanggan untuk memperkuat dan menyeimbangkan kedudukan antara PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sebagai pelaku usaha dengan masyarakat selaku konsumen;
4. Meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada pelanggan tentang pentingnya memahami hak dan kewajiban masing-masing pihak dengan melaksanakan ketentuan dalam Peraturan Daerah tersebut secara tegas dan tidak membeda-bedakan pelanggan;
5. Selain dengan adanya ketentuan-ketentuan mengenai pelayanan tersebut, diperlukan juga kejujuran, komitmen dan konsistensi manajemen PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor selaku pelaku usaha untuk melaksanakan prosedur dan peraturan standar pelayanan yang sudah ditetapkan serta ditambah peran serta Pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat untuk aktif mengawasi pelaksanaan standardisasi itu sehingga diterapkan dengan baik dan benar sehingga diharapkan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yang bergerak di bidang penyediaan air minum yang berorientasi pada *public service* dapat memberikan kualitas layanan publik yang profesional.