

BAB II
PENGELOLAAN PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR DALAM
MEMENUHI KEBUTUHAN AIR MINUM BAGI PELANGGAN

2.1 Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Dan yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tersebut hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Adapun yang menjadi makna dari tujuan tersebut adalah negara wajib memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya melalui sistem pemerintahan yang mendukung terselenggaranya pelayanan publik yang prima untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, pelayanan publik dikelompokkan menjadi tiga yaitu:

- a. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi atau penguasaan terhadap suatu barang antara lain kartu tanda penduduk (KTP), akte pernikahan, akte

kelahiran, akte kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah dan lain-lain;

- b. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya;
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan lain-lain.

Sebenarnya konsep pelayanan barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif tersebut telah lama diperoleh oleh masyarakat kita. Hanya saja sebagaimana diketahui bahwa sudah menjadi rahasia umum bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang selama ini berjalan, cenderung melalui mekanisme birokrasi yang panjang dan bertele-tele.

Menurut Roy V. Salomo, Ahli Administrasi Negara Universitas Indonesia, mengatakan bahwa buruknya pelayanan publik di Indonesia antara lain disebabkan ketiadaan perangkat hukum yang mengatur standarisasi pelayanan publik yang harus dipenuhi pemerintah.¹

Selain tidak adanya perangkat hukum tersebut, buruknya citra pelayanan publik ditambah dengan tidak adanya konsep dan pola pikir yang sama dari aparat pemerintahan bahwa aparat pemerintahan adalah pelayan masyarakat sehingga pelayanan publik dirasakan tidak mengakomodir hak-hak masyarakat.

Sebagaimana telah disebutkan dalam bab I bahwa dalam pelayanan umum, terdapat pembedaan yaitu sektor profit dan non profit yang didasarkan pada misi yang diemban instansi/institusi pelayanan umum tersebut, dimana apabila dikembalikan pada konstitusi (Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945), pelayanan umum non profit ini lebih

¹“Reformasi Birokrasi, Syarat Mutlak Pelayanan Publik dan Berantas Korupsi,” <http://www.ombudsman-asahan.org/index.php?option=com_content&task=view&id=197&Itemid=9>, diunduh 2 November 2009.

banyak menyangkut hak-hak sipil (termasuk kewajiban) yang seharusnya semakin diakomodasi dalam praktik penyelenggaraan negara.

Namun sudah menjadi rahasia umum bahwa pelayanan jenis ini masyarakat masih dihadapkan pada dugaan pungutan liar meskipun biaya yang seharusnya dibayar sudah diinformasikan pada papan pengumuman resmi. Inilah yang dalam praktik para pelaku ekonomi dikenal sebagai ekonomi biaya tinggi (*high cost economic*).²

Hal tersebutlah yang menyebabkan masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang berjalan selama ini tidak mengakomodir kepentingan masyarakat, dimana di satu sisi, persyaratan sipil warga merupakan suatu kewajiban warga yang harus dimiliki.

Pada masa sebelumnya, kebijakan pelayanan publik yang dibuat sering ditunggangi dengan motif politik kelompok/elit tertentu. Tujuan kebijakan pelayanan publik yang seharusnya untuk kepentingan masyarakat jika diteliti lebih jauh justru tidak dapat dinikmati masyarakat. Hal ini biasanya marak terjadi menjelang peristiwa pemilu/pilkada. Di daerah-daerah dan berbagai instansi mutu pelayanan publik terlihat diperbaiki dengan tujuan masyarakat memberi dukungan pada kelompok/elit tertentu seperti adanya perbaikan jalan, menggratiskan Puskesmas dan lain-lain.³

Sebagaimana diketahui bahwa saat ini Indonesia mengalami keterpurukan terutama di sektor perekonomian, dimana salah satu faktor penyebab utama dari kondisi tersebut adalah masih kuatnya perilaku koruptif di dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya adalah di sektor birokrasi dengan fokus utamanya di sektor pelayanan publik. Tak dapat dipungkiri, pelayanan publik yang selama ini terjadi di Indonesia baik di tingkat pusat maupun daerah – walaupun tidak semua daerah memiliki pelayanan publik yang buruk. Konsekuensinya, timbullah biaya ekonomi tinggi yang berdampak kepada rendahnya daya saing Indonesia dibandingkan negara

² Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, cetakan III (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), hal. 209.

³“Pelayanan Publik Berdasarkan Tata Pemerintah Lokal yang Demokratis,” <http://www.interseksi.org/news/files/pelayanan_publik.php>, diunduh 9 November 2009.

berkembang lainnya dalam menarik investasi dan dalam memasarkan komoditinya baik di dalam negeri maupun ke luar negeri. Akibatnya, pertumbuhan ekonomi menjadi terhambat yang kemudian bermuara pada stagnannya proses peningkatan kesejahteraan rakyat Indonesia.

Tanpa adanya undang-undang yang mengatur khusus tentang pelayanan publik, akibatnya aparat pemerintah cenderung berlaku permisif terhadap buruknya pelayanan publik, hal ini diperburuk dengan lemahnya posisi masyarakat sebagai pengguna jasa untuk komplain atau menggugat pemerintah jika mendapatkan pelayanan publik yang buruk.

Apabila dikembalikan kepada apa yang menjadi substansi dalam pelayanan publik, maka pelayanan publik dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.

Pelayanan publik ini dapat diselenggarakan oleh institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Apabila dilaksanakan oleh pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik dan apabila non-pemerintah, maka dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi-organisasi kemasyarakatan yang lain.

Apapun bentuk institusi pelayanannya, yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijakan-kebijaksanaan pemerintah.

Tetapi dalam kenyataannya, birokrasi yang bertujuan untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan publik tersebut, seringkali diartikan negatif dan diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila

Universitas Indonesia

masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintahan sehingga birokrasi selalu mendapatkan citra negatif.

Untuk memperbaiki penilaian negatif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparat pemerintah itu, birokrasi perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya antara lain:

- a. Birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat serta dan menghindari kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan;
- b. Birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani;
- c. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni: pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu;
- d. Birokrasi harus memposisikan diri sebagai fasilitator pelayan publik dari pada sebagai agen pembaharu (*change of agent*) pembangunan;
- e. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel dan responsif.⁴

Dari gerakan reformasi di Indonesia yang terlihat pada tahun 1997, dimana terdapat sebuah gagasan untuk mewujudkan tata pemerintahan dan sosial kemasyarakatan yang lebih baik dari tata pemerintahan pada rezim orde baru. Tuntutan akan adanya perombakan di segala bidang yang meliputi aspek sosial, ekonomi, birokrasi pemerintahan, politik demokratis sampai pada penghormatan terhadap hak-hak manusia.

Salah satu hasil dari tuntutan reformasi tersebut adalah tata kelola pemerintahan yang baik, dimana untuk melepaskan belenggu sentralisme yang kaku dan otoritarian tradisional itu adalah dengan memberikan ruang

⁴ Drs. Agus Suryono. MS, "Budaya Birokrasi Pelayanan Publik," <www.akademik.unsri.ac.id>, diunduh 2 November 2009.

otonomi kepada daerah (provinsi, kabupaten, dan kota) untuk lebih mandiri dalam naungan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dikaitkan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memberikan ruang otonomi kepada daerah, maka organisasi birokrasi penyelenggara pelayanan publik dapat secara lebih efektif dan efisien memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Dengan struktur yang terdesentralisasi diharapkan akan lebih mudah mengantisipasi kebutuhan dan kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga dengan cepat birokrasi dapat menyediakan pelayanannya sesuai yang diharapkan masyarakat pelanggannya.⁵

Konsep awal adanya desentralisasi adalah akan meningkatkan kualitas pelayanan publik lebih baik karena memperpendek jarak antara pembuat kebijakan dengan persoalan yang diurusnya, memberikan peluang yang lebih besar pada keterlibatan masyarakat serta adanya akuntabilitas pemerintah yang lebih jelas terhadap konstituennya.

Namun, pada kenyataannya, setelah desentralisasi berjalan, muncul beberapa kritik antara lain:

- a. desentralisasi korupsi atau munculnya raja-raja kecil baru di tingkat-tingkat daerah;
- b. persoalan yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya alam untuk kepentingan Pendapatan Asli Daerah yaitu eksploitasi sumber daya alam untuk memperbesar PAD dalam skala yang massif;
- c. stagnasi hubungan antara pemerintah provinsi dan kabupaten yang menyebabkan peran pemerintah provinsi kurang diberi tempat dalam menentukan kebijakan;
- d. konflik antara pemerintah kabupaten dengan kabupaten lainnya, misalnya konflik sumber daya alam karena otonomi daerah dipahami dengan primordialisme.⁶

⁵ *Ibid.*

⁶ "Pelayanan Publik Berdasarkan Tata Pemerintah Lokal yang Demokratis," *op.cit.*

Dari kritik tersebut, perlu adanya hubungan yang horizontal (antar warga) dan vertikal antara masyarakat dan Negara. Di sisi lain, Pemerintah juga harus menunjukkan sikap lebih terbuka dalam sistem ini karena dalam desentralisasi terdapat wacana yang terus disuarakan antara lain *good governance*, kemitraan, pemberdayaan masyarakat dan sebagainya. Akan tetapi sistem ini membutuhkan upaya keras ketika menghadapi oligarki elite karena tidak semua birokrasi baik. Dan walaupun seringkali perubahan yang diharapkan berjalan lamban, namun Pemerintah tetap harus mengupayakan konsep desentralisasi ini dapat membawa perubahan yang lebih baik terhadap citra buruk pelayanan publik yang telah diasumsikan oleh masyarakat.

Konsep desentralisasi ini oleh pemerintah diwujudkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi seluas-luasnya dan tugas pembantuan.

Prinsip otonomi seluas-luasnya artinya daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan diluar yang menjadi urusan pemerintah yang ditetapkan dalam undang-undang. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, diharapkan melalui otonomi luas, daerah mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah.⁷

Adapun prinsip otonomi yang dijalankan adalah prinsip otonomi yang nyata dan bertanggung jawab. Yang dimaksud dengan prinsip otonomi nyata adalah suatu prinsip bahwa untuk menangani urusan pemerintahan

⁷ Indonesia, *Undang-Undang Otonomi Daerah*, UU No. 32 Tahun 2004, LN no. 125 Tahun 2004, TLN No. 4437, Penjelasan Umum.

dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang dan kewajiban yang nyata telah ada dan berpotensi untuk tumbuh sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah. Sedangkan otonomi bertanggung jawab adalah otonomi yang dalam penyelenggaraannya harus benar-benar sejalan dengan tujuan dan maksud pemberian otonomi, yang pada dasarnya untuk memberdayakan daerah termasuk meningkatkan kesejahteraan rakyat yang merupakan bagian utama dari tujuan nasional.⁸

Pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah antara lain meliputi pelayanan pertanahan, pelayanan kependudukan dan catatan sipil, pelayanan administrasi umum pemerintahan, pelayanan administrasi penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya, dimana pelayanan-pelayanan ini merupakan urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota.

Penyelenggaraan pelayanan publik ini sebenarnya telah diatur sebelumnya, namun masih terfragmentasi dan belum cukup mengatur aspek pelayanan publik yang diperlukan. Hal ini mengakibatkan potensi penyimpangan terhadap kewajiban penyelenggara pelayanan publik masih relatif besar terjadi. Adapun sejumlah peraturan yang berkaitan dengan pelayanan publik antara lain:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
- c. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
- d. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1998 tentang Pendayagunaan Aparatur Negara;
- e. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;

⁸ *Ibid.*

- f. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- h. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- i. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah;
- j. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- k. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- l. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 04/SE/M.PAN/2/2005 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme Dalam Rangka Tindak Lanjut Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
- m. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 10/SE/M.PAN/07//2005 tentang Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik;
- n. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/SE/M.PAN/9/2005 tentang Peningkatan Intensitas Pengawasan Dalam Upaya Perbaikan Pelayanan Publik.

Beberapa produk hukum tersebut sebenarnya sudah memberi dasar legal formal bagi penyelenggaraan pelayanan publik, namun upaya perbaikan kualitas pelayanan publik tetap harus dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi yang dituangkan dalam

Universitas Indonesia

peraturan perundang-undangan dalam bentuk undang-undang yang diharapkan menjadi payung hukum bagi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik dan memiliki sanksi dan daya paksa terhadap pemenuhan standar minimum pelayanan publik.

Untuk perbaikan dan pembenahan di sektor pelayanan publik tersebut, terdapat beberapa cara yang bisa dilaksanakan oleh Pemerintah yaitu:

- a. mempercepat terbentuknya UU Pelayanan Publik karena salah satu faktor yang berperan dalam kebobrokan pelayanan publik di Indonesia adalah belum adanya undang-undang yang mengatur pelayanan publik selama ini;
- b. pembentukan pelayanan publik satu atap (*one stop services*), dimana pemerintah daerah sebaiknya memusatkan semua pelayanan publik dalam satu lokasi. Hal ini diperlukan untuk memudahkan masyarakat yang memiliki kepentingan untuk mengurus beberapa izin, sehingga dari segi waktu dan ekonomi bisa lebih baik;
- c. transparansi biaya pengurusan pelayanan publik. Selama ini biaya pengurusan pelayanan publik di beberapa instansi pemerintah baik pusat dan daerah tidak transparan, sehingga masyarakat tidak mengetahui berapa tarif resmi setiap pengurusan pelayanan publik. Ketidaktahuan masyarakat ini merupakan salah satu faktor pendorong timbulnya pungutan liar yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik;
- d. membuat *Standard Operasional Prosedur* (SOP). Pemerintah pusat dan daerah harus mulai membuat SOP untuk pelayanan publik. Sehingga setiap pelayanan publik yang diterapkan di pusat maupun di daerah memiliki standar pelayanan minimal yang bisa diukur, salah satu contohnya adalah penetapan batas waktu pengurusan pelayanan publik, sehingga akan memudahkan pemerintah untuk mengukur kinerja pelayanan publik dan melakukan evaluasi secara periodik maupun insidental.
- e. reformasi pegawai yang berkecimpung di pelayanan publik. Pemerintah harus memilih pegawai-pegawai yang berkualitas – baik dari lingkungan internal, maupun dari lingkungan eksternal dan berkomitmen untuk bekerja dengan profesional di sektor pelayanan publik dengan memperhatikan tingkat kompetensi dengan jabatannya. Kemudian,

Universitas Indonesia

diperlukan adanya standar ukuran seperti *Key Performance Indicator* (KPI) untuk mengukur kinerja setiap pegawai sehingga kinerja pegawai dapat dipantau dan dievaluasi secara periodik. Selain itu, diperlukan pemberian sistem gaji yang layak – yang dilakukan secara bertahap - bagi setiap aparat pelayanan publik.⁹

Kemudian pada tahun 2009 ditetapkanlah Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana Undang-Undang ini merupakan buah dari hasil reformasi yang terus berkembang terhadap birokrasi dalam pelayanan publik karena sampai saat ini masih dirasakannya kondisi pelayanan publik yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang.

Adapun tujuan dari Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut adalah untuk mewujudkan tujuan pembangunan nasional, dimana memerlukan konsep sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang tersebut mengatur bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat standar pelayanan menjadi

⁹ Hendra Teja, “Reformasi Pelayanan Publik: Suatu Keharusan!,” <<http://www.kpk.go.id/modules/news/makepdf.php?storyid=2188>>, diunduh 9 November 2009.

pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban yaitu:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Adanya pengaturan tentang kewajiban dan tanggung jawab pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik ini dapat menjadi suatu sarana dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*,

Universitas Indonesia

dimana melalui tata kelola pemerintahan yang baik akan mewujudkan pemerintahan yang bersih dan memberantas korupsi, kolusi dan nepotisme yang kerap terjadi dalam pelayanan publik yang selama ini diasumsikan oleh masyarakat.

Apabila pemerintah dapat menerapkan *good governance* dalam tata pemerintahannya sehari-hari, maka pemerintah dapat bekerja lebih efektif untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Melalui *good governance*, pelayanan publik akan berorientasi pada kepentingan publik dengan melaksanakan transparansi, penegakan hukum dan akuntabilitas publik.

Adanya reformasi dalam pelayanan publik ini akan membawa dampak yang meluas dalam perubahan aspek-aspek kehidupan pemerintahan sehingga dapat menjadi suatu pendorong menuju *good governance*.

Yang menjadi pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia yaitu:

- a. pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana Negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah, dimana dalam ranah ini terjadi hubungan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya;
- b. pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah. Aspek kelembagaan yang selama ini sering dijadikan rujukan dalam menilai praktik pemerintahan dapat dengan mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*, dimana pemerintah sebagai representasi Negara, masyarakat sipil dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah ini.¹⁰

¹⁰ Agus Dwiyanto, ed., *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, cetakan I, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005), hal. 20 – 24.

Sebagai bentuk reformasi terhadap pelayanan publik, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Dari asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dapat terlihat upaya Pemerintah untuk memperbaiki dan membenahi citra pelayanan publik yang dinilai buruk oleh masyarakat, dimana pada masa sebelumnya pelayanan publik hanya diberikan dengan motif-motif pribadi atau golongan, misalnya pada saat akan dilaksanakannya pemilihan kepala daerah atau untuk mengumpulkan massa, maka diaturlah asas pelayanan publik harus mengutamakan kepentingan masyarakat dan bukan kepentingan pribadi atau golongan.

Dalam asas kepastian hukum, masyarakat berhak mendapatkan jaminan atas hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan, dimana dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diatur mengenai penyelesaian pengaduan Ombudsman, dimana masyarakat dapat mengadukan instansi penyelenggara pelayanan publik yang tidak melaksanakan kewajibannya untuk memberikan hak masyarakat, instansi penyelenggara yang melanggar ketentuan dan instansi penyelenggara yang tidak melaksanakan standar pelayanan.

Dalam asas kesamaan hak, pelaksanaan pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Dalam asas keseimbangan hak dan kewajiban, pelaksanaan pelayanan publik pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang dilaksanakan, dimana antara penerima pelayanan publik dan penyelenggara pelayanan publik harus memiliki kedudukan yang seimbang.

Asas keprofesionalan berarti bahwa pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dan handal di bidang tugasnya masing-masing. Asas partisipatif adalah adanya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, maka dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diatur mengenai peran serta masyarakat.

Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti setiap warga negara berhak atas pelayanan yang adil. Dalam asas keterbukaan berarti setiap warga masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan, mengenai apa saja yang menjadi haknya, mengenai prosedur pelayanan, tarif dan/atau proses pelayanan. Asas akuntabilitas artinya proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. Asas ketepatan waktu adalah penyelesaian setiap pelayanan harus tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan, untuk itulah mengapa setiap penyelenggara pelayanan wajib membuat prosedur standar pelayanan sebagai pedoman dan kepastian bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Sedangkan asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau. Cepat dan mudah disini berarti tidak melalui birokrasi yang panjang dan bertele-tele dan terjangkau adalah efisien dari segi biaya sehingga pelayanan publik dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dengan ditetapkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diharapkan reformasi pelayanan publik dapat dilaksanakan oleh Pemerintah untuk memenuhi hak warga masyarakat akan pelayanan publik dan terciptanya kesejahteraan masyarakat.

Selanjutnya, untuk memelihara kualitas kinerja pelayanan publik di daerah-daerah dan untuk mendorong instansi pemerintah baik pusat dan daerah untuk meningkatkan pelayanan publik, pemerintah dapat memberikan apresiasi – berupa *Public Satisfaction Award*- terhadap instansi di pusat atau daerah yang memiliki pelayanan publik prima. Pemerintah Pusat dan daerah dapat meminta lembaga independen untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan publik di masing-masing tempat pelayanan yang hasil pengukuran ini diberi peringkat sesuai tingkat keberhasilannya. Hasil perhitungan ini bisa dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik di masa datang dengan memfokuskan pembenahan kepada daerah-daerah atau instansi-instansi yang memiliki pelayanan publik jauh dari standar minimal.

2.2 Tanggung Jawab Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan.

Pelayanan barang publik terdiri dari:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, misalnya penyediaan Tamiflu untuk flu burung yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara di Departemen Kesehatan, kapal penumpang yang dikelola oleh PT. (Persero) PELNI yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara di Departemen Perhubungan atau penyediaan infrastruktur

transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja daerah;

- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, misalnya listrik hasil pengelolaan PT. (Persero) PLN dan air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum;
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan, misalnya kebijakan menugaskan PT (Persero) Pertamina dalam menyalurkan bahan bakar jenis premium dengan harga yang sama untuk eceran di seluruh Indonesia, kebijakan memberikan subsidi agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani berproduksi, kebijakan memberantas atau mengurangi penyakit gondok yang dilakukan melalui pemberian yodium pada setiap garam (di luar garam industri) dan lain-lain.¹¹

Pelayanan jasa publik terdiri dari:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, misalnya pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas dan perguruan tinggi), pelayanan navigasi laut, pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan, pelayanan keamanan (jasa kepolisian) dan pelayanan pasar;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, dimana ini merupakan jasa yang dihasilkan oleh

¹¹ Indonesia, *Undang-Undang Pelayanan Publik*, UU No. 25 Tahun 2009, LN No. 112 Tahun 2009, TLN No. 5038, Ps. 5.

badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik, misalnya jasa pelayanan transportasi angkutan udara yang dilakukan oleh PT. (Persero) Garuda Indonesia, PT (Persero) Merpati Airlines, PT (Persero) PELNI, PT (Persero) KAI dan PT (Persero) DAMRI, jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum;

- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan, misalnya jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin oleh rumah sakit swasta, jasa penyelenggaraan pendidikan oleh pihak swasta harus mengikuti ketentuan penyelenggaraan pendidikan nasional dan lain-lain.¹²

Berdasarkan ketentuan tersebut, maka pelayanan air bersih merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ketentuan lebih khusus mengenai pemenuhan kebutuhan air bersih tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air yang menyebutkan bahwa negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi pemenuhan kebutuhan pokok sehari-hari dan melakukan pengaturan hak atas air, dimana dalam menjamin pemenuhan hak atas kebutuhan air tersebut, negara menetapkan penyelenggaraannya kepada Pemerintah dan/atau pemerintah daerah.

Dengan bertambahnya jumlah penduduk dan meningkatnya kegiatan masyarakat sehingga mengakibatkan perubahan fungsi lingkungan yang berdampak negatif terhadap kelestarian sumber daya air dan meningkatnya daya rusak air. Untuk itu, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air mengatur adanya pengelolaan sumber

¹² *Ibid.*

daya air yang utuh dari hulu sampai ke hilir dengan basis wilayah sungai dalam satu pola pengelolaan sumber daya air tanpa dipengaruhi oleh batas-batas wilayah administrasi yang dilaluinya.

Adanya pengaturan pengelolaan sumber daya air tanpa dipengaruhi oleh batas-batas wilayah administrasi ini bertujuan agar tiap-tiap daerah yang menguasai suatu sumber daya air memiliki persepsi yang sama yaitu bahwa air merupakan kebutuhan pokok manusia tanpa mengedepankan ego kedaerahan yang pada akhirnya akan menghambat pelayanan air bersih kepada masyarakat.

Apabila dilihat dari kondisi di Indonesia saat ini, dirasakan bahwa Indonesia masih perlu mengevaluasi diri karena dalam pengelolaan sumber air lintas daerah kabupaten/kota masih saja terdapat konflik, misalnya kasus mata air Paniis di Kaki Gunung Ciremai yang menjadi bahan perselisihan Kabupaten Kuningan dan Kota Cirebon. Pemerintah Kabupaten Kuningan meminta sejumlah kompensasi (bayaran) dari PDAM Kota Cirebon karena mata air Paniis yang menjadi salah satu sumber air baku PDAM Cirebon berada di wilayah Kabupaten Kuningan. Akibat tidak adanya kata sepakat, fasilitas PDAM Kota Cirebon di Paniis sempat dirusak warga.

Selain itu, kasus banjir Jakarta yang melibatkan pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Pemerintah Kabupaten Bogor dan Pemerintah Kabupaten Cianjur. Pemerintah Kabupaten Bogor dan Cianjur meminta kompensasi untuk membiayai konservasi kawasan Bopunjur (Bogor Puncak Cianjur). Menurut ahli banjir, kerusakan kawasan hulu di daerah Puncak merupakan salah satu sebab utama banjir Jakarta, sementara menurut versi Pemerintah Kabupaten Bogor, untuk melarang warga dalam mengolah kawasan Puncak perlu adanya kompensasi.

Ini hanya merupakan contoh kecil konflik dalam pengelolaan sumber daya air, dimana masih banyak daerah-daerah di Indonesia yang persoalan sumber daya air yang melintasi daerah lain sangat sulit untuk dimanfaatkan bersama untuk penyediaan air minum masyarakat. Daerah-daerah tertentu mempertahankan sumber daya air yang berada di wilayahnya sebagai aset daerah, dimana peruntukkannya hanya untuk kepentingan warga di Daerah

Universitas Indonesia

tersebut, sedangkan untuk daerah yang lain bermaksud memanfaatkan sumber daya air tersebut harus membayar royalti atau kompensasi dengan jumlah yang relatif besar atau malah sama sekali tidak diberikannya izin untuk memanfaatkan sumber daya air tersebut.

Untuk itulah pengelolaan sumber daya air tanpa mengenal batas-batas wilayah administrasi diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air karena mengingat bahwa air merupakan kebutuhan dan hak dasar manusia, maka sudah selayaknya pengelolaan sumber daya air tidak lagi menjadi persoalan yang dipersulit oleh tiap-tiap daerah.

Dalam pengelolaan sumber daya air ini, diatur kewenangan dan tanggung jawab pengelolaan sumber daya air oleh Pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota didasarkan pada keberadaan wilayah sungai di daerah yang bersangkutan.

Adapun yang menjadi wewenang dan tanggung jawab Pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota diatur dalam Pasal 14, Pasal 15 dan Pasal 16 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air.

Mengingat kebutuhan air bersih dan sehat untuk memenuhi kebutuhan air baku untuk rumah tangga, pertanian, industri, pariwisata, pertahanan, pertambangan ketenagaan, perhubungan dan untuk berbagai keperluan lainnya merupakan salah satu pelayanan dasar bagi masyarakat, dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air disebutkan bahwa pemenuhan kebutuhan air baku untuk air minum rumah tangga dilakukan dengan pengembangan sistem penyediaan air minum, dimana pengembangan sistem penyediaan air minum tersebut menjadi tanggung jawab Pemerintah dan pemerintah daerah, baik pemerintah daerah provinsi maupun pemerintah daerah kabupaten/kota.

Dalam penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum tersebut dilaksanakan oleh badan usaha milik negara dan/atau badan usaha milik daerah, dalam hal ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Adapun tujuan pengaturan pengembangan sistem penyediaan air minum ini adalah untuk:

- a. terciptanya pengelolaan dan pelayanan air minum yang berkualitas dengan harga yang terjangkau;
- b. tercapainya kepentingan yang seimbang antara konsumen dan penyedia jasa layanan;
- c. meningkatnya efisiensi dan cakupan pelayanan air minum.¹³

Lebih khusus pengaturan mengenai sistem penyediaan air minum tersebut ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, dimana dalam peraturan pemerintah tersebut diatur apa-apa saja yang menjadi tanggung jawab Pemerintah, pemerintah daerah provinsi, pemerintah kabupaten/kota sebagai penanggung jawab pengembangan sistem penyediaan air minum dan tanggung jawab PDAM sebagai penyelenggara sistem penyediaan air minum. Pemerintah maupun pemerintah daerah sebagai penanggungjawab pengembangan sistem penyediaan air minum adalah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan menjamin kebutuhan pokok air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas dan kontinuitas.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum yang dimaksud dengan sistem penyediaan air minum (SPAM) adalah satu kesatuan sistem fisik (teknik) dan non fisik dari prasarana dan sarana air minum.

Yang dimaksud dengan pengembangan SPAM adalah kegiatan yang bertujuan untuk membangun, memperluas dan/atau meningkatkan sistem fisik (teknik) dan non fisik (kelembagaan, manajemen, keuangan, peran masyarakat dan hukum) dalam kesatuan yang utuh untuk melaksanakan penyediaan air minum kepada masyarakat menuju keadaan yang lebih baik. Dan yang dimaksud dengan penyelenggaraan pengembangan SPAM adalah kegiatan merencanakan, melaksanakan konstruksi, mengelola, memelihara,

¹³ Indonesia, *Peraturan Pemerintah Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum*, PP No. 16 Tahun 2005, LN No. 33 Tahun 2005, TLN No. 4490, Ps. 4

merehabilitasi, memantau dan/atau mengevaluasi sistem fisik (teknik) dan non fisik penyediaan air minum.¹⁴

Pihak yang melaksanakan penyelenggaraan pengembangan SPAM adalah badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah, koperasi, badan usaha swasta dan/atau kelompok masyarakat yang melakukan penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum.¹⁵

Pengembangan SPAM menjadi tanggung jawab Pemerintah dan pemerintah daerah untuk menjamin hak setiap orang dalam mendapatkan kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kebutuhan yang sehat, bersih dan produktif.

Untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan akan air yang sehat dan bersih tersebut, maka Pemerintah dan pemerintah daerah memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam pengembangan sistem penyediaan air minum yang diatur dalam Pasal 38, Pasal 39, Pasal 40 dan Pasal 41 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

Dalam Pasal 40 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum yang mengatur wewenang dan tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota sebagai berikut:

- a. menyusun kebijakan dan strategi di daerahnya berdasarkan kebijakan dan strategi nasional serta kebijakan dan strategi provinsi;
- b. dapat membentuk BUMD penyelenggara pengembangan SPAM;
- c. memenuhi kebutuhan air minum masyarakat di wilayahnya sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan;
- d. memenuhi kebutuhan pelayanan sanitasi untuk meningkatkan kesehatan masyarakat di wilayahnya sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan;
- e. menjamin terselenggaranya keberlanjutan pengembangan SPAM di wilayahnya;

¹⁴ *Ibid.*, Ps. 1.

¹⁵ *Ibid.*

- f. melaksanakan pengadaan jasa konstruksi dan/atau perusahaan penyelenggaraan pengembangan SPAM di wilayah yang belum terjangkau pelayanan BUMD;
- g. memberi bantuan teknis kepada kecamatan, pemerintah desa serta kelompok masyarakat di wilayahnya dalam penyelenggaraan pengembangan SPAM;
- h. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pengembangan SPAM yang utuh berada di wilayahnya;
- i. menyampaikan laporan hasil pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan kepada pemerintah provinsi, Pemerintah dan Badan Pendukung Pengembangan SPAM;
- j. melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pengembangan SPAM yang berada di wilayahnya;
- k. memberikan izin penyelenggaraan pengembangan SPAM di wilayahnya;
- l. memfasilitasi pemenuhan kebutuhan air baku untuk kebutuhan pengembangan SPAM sesuai dengan kewenangannya.

Pada Konferensi Tingkat Tinggi (KTT) Milenium Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB) bulan September 2000, sebanyak 189 negara anggota PBB yang sebagian besar diwakili oleh kepala pemerintahan sepakat untuk mengadopsi Deklarasi Milenium. Deklarasi itu berdasarkan pendekatan yang inklusif, dan berpijak pada perhatian bagi pemenuhan hak-hak dasar manusia. Dalam konteks inilah negara-negara anggota PBB kemudian mengadopsi Tujuan Pembangunan Milenium atau *Millennium Development Goals* 2015 (MDGs), dimana setiap tujuan (*goal*) memiliki satu atau beberapa target.

Target yang tercakup dalam MDG sangat beragam, mulai dari mengurangi kemiskinan dan kelaparan, menuntaskan tingkat pendidikan dasar, mempromosikan kesamaan gender, mengurangi kematian anak dan ibu, mengatasi HIV/AIDS dan berbagai penyakit lainnya, serta memastikan kelestarian lingkungan hidup dan membentuk kemitraan dalam pelaksanaan pembangunan. Bagi pengelola sumberdaya air, maka tujuan pertamanya adalah mengurangi kemiskinan dan kelaparan, serta tujuan ketujuh target

kesepuluh yaitu mengurangi sampai setengah jumlah penduduk yang tidak memiliki akses kepada air bersih yang layak minum.¹⁶

Tidak dapat dihindari bahwa sumber daya air merupakan sumber daya yang lama kelamaan akan menjadi sumber daya yang langka, dimana pertumbuhan manusia semakin hari semakin tinggi begitu pula dengan tingkat kebutuhan manusia akan air bersih. Apabila pengelolaan sumber daya air tidak dilaksanakan secara tepat dan proporsional, maka dapat saja terjadi krisis air.

Sehubungan dengan krisis air tersebut, Kemal Dervis, Administrator UNDP, menyatakan bahwa sesungguhnya tantangan mendasar krisis air adalah kesenjangan akibat ketidaksetaraan. Walaupun secara harafiah dunia tidak kehabisan air, kelangkaan air merupakan ancaman nyata dalam pembangunan manusia di berbagai tempat dan sebagian besar penduduk dunia. Sekitar 700 juta penduduk di 43 negara hidup di bawah ambang batas kebutuhan air minimum yaitu 1,700 m³ per orang per tahun. Dalam 20 tahun, 3 miliar penduduk dunia akan hidup di bawah ambang batas tersebut. Meningkatnya kebutuhan air akibat perluasan kota, industri, pertanian, serta tuntutan akan energi semakin menyulitkan kondisi masyarakat miskin yang sudah rentan terhadap ketersediaan makanan dan mata pencarian.¹⁷

Oleh karena itu, dengan adanya target dalam *Millenium Development Goal* tersebut menjadi suatu tantangan bagi Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah kabupaten/kota untuk memenuhi target yang berkaitan dengan penyediaan air bersih bagi warga masyarakat di wilayah masing-masing untuk memulai pengelolaan sumber daya air terpadu untuk meningkatkan taraf hidup masyarakatnya.

Dilihat dari ketentuan mengenai wewenang dan tanggung jawab Pemerintah Daerah yang diatur dalam Pasal 40 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem

¹⁶ Budi Wignyosukarto, "Pengelolaan Sumber Daya Air Terpadu Dalam Upaya Pencapaian Tujuan Pembangunan Millenium", <<http://budiws.wordpress.com/2008/01/09/pengelolaan-sumberdaya-air-terpadu-dalam-upaya-pencapaian-tujuan-pembangunan-milenium-2015/>>, diunduh 10 November 2009.

¹⁷ *Ibid.*

Penyediaan Air Minum, dimana Pemerintah Daerah dapat membentuk BUMD penyelenggara pengembangan SPAM, maka untuk penyelenggaraan pelayanan air minum Pemerintah Dapat memberikan kewenangan kepada BUMD untuk melaksanakan pelayanan penyediaan air minum di wilayahnya dan BUMD bertanggung jawab kepada Daerah.

Berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat akan air bersih, Pemerintah Daerah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat di wilayahnya sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan, maka dapat disimpulkan bahwa yang bertanggung jawab dalam hal penyediaan kebutuhan air bersih adalah Pemerintah Daerah, namun dalam pelaksanaan pelayanan air minum, Pemerintah Daerah dapat membentuk BUMD dan memberikan kewenangan untuk melaksanakan pengelolaan air minum tersebut.

Terkait dengan tanggung jawab pemerintah dalam pengembangan SPAM untuk memenuhi target *Millenium Development Goals* pada tahun 2015, khususnya untuk pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat di wilayah Kota Bogor, salah satu upaya Pemerintah Kota Bogor untuk melaksanakan tanggung jawabnya dalam pengembangan SPAM adalah dengan memberikan penyertaan modal kepada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor untuk penyelenggaraan pelayanan air minum.

Bentuk tanggung jawab Pemerintah Kota Bogor ini dituangkan dalam Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 4 Tahun 2008 tentang PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yang menyebutkan bahwa Pemerintah Kota Bogor membebaskan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dari kewajiban menyetorkan bagian labanya kepada Pemerintah Kota Bogor sampai tercapainya modal dasar PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yang berjumlah Rp. 100.000.000. Jadi selama belum terpenuhinya modal dasar PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor tersebut, maka setoran bagian laba untuk Pemerintah Kota Bogor dikembalikan ke PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sebagai penyertaan modal.

Setiap tahunnya sejak berdirinya PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, Pemerintah memberikan penyertaan modal kepada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Pada tahun 2005, Pemerintah Kota Bogor memberikan penyertaan

Universitas Indonesia

modal sebesar Rp. 2.620.345.883, kemudian pada tahun 2006 PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor memperoleh penyertaan modal sebesar Rp. 2.994.730.636, pada tahun 2007 memperoleh penyertaan modal sebesar Rp. 9.117.443.552 dan saat ini pada tahun 2008, Pemerintah Kota Bogor memberikan penyertaan modal sebesar Rp. 7.058.651.000.

Hal tersebut juga sesuai dengan Pasal 58 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum disebutkan bahwa pembiayaan pengembangan SPAM merupakan kewajiban pemerintah. Selain itu, guna mendukung kegiatan pengembangan SPAM oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, maka Pemerintah Kota Bogor menetapkan dalam Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 4 Tahun 2008 tentang PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor mengenai penyesuaian tarif secara berkala oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor karena tarif merupakan salah satu sumber dana untuk pembiayaan pengembangan SPAM.

Pembiayaan pengembangan SPAM ini untuk membangun, memperluas dan meningkatkan sistem fisik (teknik) dan sistem fisik non teknik. Karena pembiayaan melalui tarif merupakan salah satu faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, Pemerintah Kota Bogor mendukung penyesuaian tarif air minum berkala oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

2.3 PDAM Sebagai Penyelenggara Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum

Dengan diaturnya tanggung jawab Pemerintah dan Pemerintah Daerah, khususnya pemerintah kabupaten/kota yang berkaitan dengan pelayanan air minum adalah memenuhi kebutuhan air minum masyarakat di wilayahnya sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan, maka sudah jelas bahwa yang memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan air minum adalah pemerintah kabupaten/kota.

Dalam hal ini, Pemerintah Kota Bogor memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan urusan pemerintahannya di wilayah Kota Bogor, termasuk menyelenggarakan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan air minum

Universitas Indonesia

masyarakat Kota Bogor. Dan sesuai wewenang yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota yang dapat membentuk BUMD sebagai penyelenggara pengembangan SPAM, maka setiap pemerintah kabupaten/kota dapat membentuk instansi atau perusahaan yang melaksanakan penyelenggaraan SPAM tersebut.

Pendirian PDAM sebagai salah satu perusahaan daerah ini sebenarnya telah diatur pada tahun 1962 oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah, dimana sampai sekarang Undang-Undang ini belum dicabut. Undang-Undang ini dibentuk bertujuan untuk membantu terlaksananya program umum Pemerintah di bidang ekonomi dalam rangka melaksanakan Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam undang-undang tersebut, yang dimaksud dengan perusahaan daerah adalah semua perusahaan yang didirikan berdasarkan undang-undang ini yang modalnya untuk seluruhnya atau untuk sebagian merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan undang-undang.¹⁸

Adapun pendirian perusahaan daerah tersebut didirikan dengan peraturan daerah atas kuasa dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah tersebut.¹⁹

PDAM sebagai BUMD yang dibentuk oleh pemerintah kabupaten/kota, selain sebagai perusahaan pelayanan publik, walaupun merupakan perusahaan yang modalnya bersumber dari kekayaan negara yang dipisahkan, namun PDAM bukan semata-mata perusahaan yang berorientasi pada keuntungan atau *profit oriented*, namun PDAM juga perusahaan yang melaksanakan pelayanan untuk kepentingan umum.

Hal tersebut diatur dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah yang

¹⁸ Indonesia, *Undang-Undang Perusahaan Daerah*, UU No. 5 Tahun 1962, LN No. 10 Tahun 1962, Ps. 2.

¹⁹ *Ibid.*, Ps. 4 ayat (1).

menyebutkan bahwa perusahaan daerah adalah suatu kesatuan produksi yang bersifat:

- a. memberi jasa;
- b. menyelenggarakan kemanfaatan umum;
- c. memupuk pendapatan.

Sifat perusahaan daerah tersebut juga diatur dalam Pasal 2 huruf a Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 1984 tentang Tata Cara Pembinaan dan Pengawasan Perusahaan Daerah Di Lingkungan Pemerintah Daerah yang berpedoman pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah yang menyebutkan bahwa sifat usaha dari perusahaan daerah terutama adalah perusahaan berusaha di bidang penyediaan pelayanan bagi kemanfaatan umum disamping mendapatkan keuntungan.

Adapun tujuan dari perusahaan daerah adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka ekonomi terpimpin untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta kesenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat yang adil dan makmur.²⁰

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 1984 tentang Tata Cara Pembinaan dan Pengawasan Perusahaan Daerah Di Lingkungan Pemerintah Daerah disebutkan bahwa tujuan dari perusahaan daerah adalah sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah dan sebagai sarana pengembangan perekonomian dalam rangka pembangunan daerah.²¹

PDAM sebagai salah satu perusahaan daerah, tidak terlepas dari unsur pembinaan dan pengawasan dari pemerintah. Pembinaan adalah kegiatan untuk memberikan pedoman bagi perusahaan daerah dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian dengan maksud agar perusahaan daerah yang bersangkutan dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara berdaya guna

²⁰ *Ibid.*, Ps. 5 ayat (2).

²¹ Indonesia, *Peraturan Menteri Dalam Negeri Tata Cara Pembinaan dan Pengawasan Perusahaan Daerah Di Lingkungan Pemerintah Daerah*, Permendagri Nomor 1 Tahun 1984, Ps. 3.

dan berhasil guna serta dapat berkembang dengan baik.²² Pengawasan adalah seluruh proses kegiatan penilaian terhadap perusahaan daerah dengan tujuan agar perusahaan daerah tersebut melaksanakan fungsinya dengan baik dan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan.²³

Pengawasan kepada direksi perusahaan daerah berada di bawah Kepala Daerah/pemegang saham/saham prioritas atau badan yang ditunjuknya.²⁴ Pembinaan umum terhadap perusahaan daerah dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri dan pengawasan umum terhadap perusahaan daerah dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri dan Kepala Daerah.²⁵ Sedangkan untuk pembinaan terhadap perusahaan daerah dilakukan oleh Kepala Daerah.²⁶ Kepala Daerah sebagai pemilik perusahaan daerah melakukan penguasaan terhadap perusahaan daerah yang berhubungan dengan hak, wewenang dan kekuasaan pemerintah daerah.²⁷

Oleh karena itu, PDAM sebagai perusahaan daerah, dalam pelaksanaan kegiatan dan pengelolaannya tunduk pada peraturan yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri dan ketentuan yang ditetapkan oleh Kepala Daerah.

Di Kota Bogor, telah memiliki perusahaan daerah air minum yang diberikan kewenangan oleh pemerintah daerahnya untuk menyelenggarakan pelayanan air minum yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor.

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bogor didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bogor Nomor 5 Tahun 1977 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Bogor sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bogor Nomor 4 Tahun 1990 tentang Perubahan yang Pertama Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bogor Nomor 5 Tahun 1977 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Bogor dan terakhir diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 4 Tahun

²² *Ibid.*, Ps. 1 huruf e.

²³ *Ibid.*, Ps. 1 huruf f.

²⁴ UU No. 5 Tahun 1962, *op. cit.*, Ps. 19.

²⁵ Permendagri Nomor 1 Tahun 1984, *op. cit.*, Ps. 4 ayat (1) dan Ps. 5 ayat (1).

²⁶ *Ibid.*, Ps. 6 ayat (1).

²⁷ *Ibid.*, Ps. 7 ayat (2).

2004 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 12 Tahun 2006 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 4 Tahun 2004 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor. Kemudian pada tahun 2008, Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 4 Tahun 2004 tersebut dicabut dengan Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 4 Tahun 2008 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor.

Perusahaan ini berasal dari maskapai air minum milik Hindia Belanda yang bernama *Gemeente Waterleiding Buitenzorg* yang dibangun oleh Holland Betton Maatschaapij pada tahun 1918.

Pada permulaan berdirinya sumber air minum diambil dari Kota Batu I dengan kapasitas 50 liter/detik dan Kota Batu II dengan Kapasitas 25 liter/detik. Kedua sumber air itu terletak di desa Cibogel Kecamatan Ciomas yang berjarak 8 kilometer dari kota Bogor. Air dari sumber ini secara khusus diperuntukkan bagi kepentingan masyarakat Belanda yang berdomisili di kota Bogor dan sekitarnya. Dialirkan untuk pertama kalinya pada tahun 1922.

Setelah Pemerintah Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang tahun 1942, *Holland Leiding Bedrijf Maatschaapij* diambil alih oleh tentara Jepang demi kepentingan perang melawan Sekutu, sedang pengelolaannya diserahkan kepada seorang Bangsa Indonesia bernama Soehali. Pada masa ini keadaan air semakin berkurang karena banyak pipa-pipa yang bocor sebagai akibat dari penggalian tanah yang dilakukan oleh tentara Jepang untuk mencari harta benda peninggalan Belanda. Setelah Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia tahun 1945, maskapai air minum ini diambil alih oleh Dinas Pekerjaan Umum Seksi Air Minum. Pada tahun 1947 terjadi penggantian pimpinan dimana Soehali yang sudah tidak disenangi lagi oleh karyawannya digantikan oleh Noersasih.

Untuk mengatasi kerusakan dan kesusahan air yang dialami semasa pendudukan Jepang, pada tahun 1955 diadakan perbaikan-perbaikan serta penambahan kapasitas sebanyak 40 liter/detik yang diambil dari sumber air Kebon Salada milik Pemerintah Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta yang disambungkan ke daerah Pasar Kecapi, Bubulak dan Air Mancur. Walaupun

Universitas Indonesia

demikian, pada tahun 1966 sudah mulai terasa adanya kekurangan air terbukti dari hasil survey Pekerjaan Umum Tenaga Listrik, dimana dikemukakan bahwa sebanyak 7000 Sambungan pipa air minum ke meteran hanya 50 % yang normal, 20 % tidak normal dan sisanya sama sekali tidak mendapat air.

Untuk mengatasi keadaan tersebut, pada tahun 1967 Dinas Pekerjaan Umum merencanakan penambahan air minum yang sumbernya diambil dari Bantar Kambing dengan kapasitas 125 liter/detik (terletak di Desa Cijeruk, Kecamatan Ciawi, 8 kilo meter dari kota Bogor) dan Tangkil dengan kapasitas 180 liter/detik (terletak di Desa Caringin, Kecamatan Ciawi, 20 kilometer dari kota Bogor). Rencana tersebut terlaksana setelah Seksi Air Minum yang berada di bawah Dinas Pekerjaan Umum dirubah statusnya menjadi Dinas Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Bogor. Perubahan ini dimaksudkan untuk disesuaikan dengan rencana proyek tersebut mengingat besarnya biaya pelaksanaan yang kemungkinan tidak akan mampu dipenuhi bila masih berstatus Seksi Air Minum yang mempunyai ruang lingkup lebih kecil dari status Dinas. Tujuan lain dari perubahan status ini agar memungkinkan melaksanakan proyek-proyek besar dan memperoleh bantuan dari luar negeri. Rencana proyek penambahan air minum tersebut terlaksana pada tahun 1970 melalui usaha pemerintah untuk mendapatkan bantuan dari luar negeri, dan berhasil diperoleh bantuan berupa *grant* (bantuan yang tidak mengharuskan untuk di bayar kembali) dari negara Australia dalam rangka Colombo Plan. Bantuan ini selain berupa pipa-pipa dan peralatannya yang termasuk pembuatan Bak Pelepas Tekan, penyediaan meter air sebanyak 16.000 buah, pemasangan pipa transmisi dan merencanakan penyediaan air minum sampai tahun 1990 yang diperkirakan mampu untuk mensuplai 320.000 penduduk dengan meningkatkan kapasitas dari 405 liter/detik menjadi 905 liter/detik yang penambahannya diambil dari hasil pengolahan air Cisadane.

Walaupun statusnya sudah berubah menjadi Dinas Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Bogor, kesulitan untuk memperoleh dana guna pengembangan dan perluasan tetap saja masih dirasakan, hal ini disebabkan karena semua penerimaan baik dari rekening air minum maupun dari

Universitas Indonesia

penerimaan dari instalasi baru terhadap konsumen diterima atau diambil oleh Pemerintah Kotamadya Daerah Tingkat II Bogor. Dengan adanya instruksi dari Menteri Dalam Negeri Nomor EKBANG 8/2/43 tanggal 11 Juli 1974 untuk merubah status Dinas Air Minum menjadi Perusahaan Daerah yang berbentuk Badan Hukum, maka pada tahun 1977 Dinas Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Bogor dirubah statusnya menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Bogor, disahkan oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Barat dengan Surat Keputusan Nomor 300/HK.011/SK tanggal 5 Juli tahun 1977. Sejak itu hingga sekarang perusahaan ini telah mengalami banyak perkembangan dan peningkatan volume air dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan air minum yang bersih dan sehat.

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 1984 tentang Tata Cara Pembinaan dan Pengawasan Perusahaan Daerah Di Lingkungan Pemerintah Daerah bahwa perusahaan daerah adalah perusahaan yang didirikan oleh pemerintah daerah yang modalnya untuk seluruhnya atau untuk sebagian merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, maka PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor pun merupakan perusahaan daerah yang modalnya berasal dari kekayaan daerah yang dipisahkan.

Dalam Pasal 5 ayat (3) dan ayat (4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tentang barang publik dan jasa publik bahwa penyediaan air bersih oleh perusahaan daerah air minum merupakan kategori pelayanan barang dan jasa publik karena pengadaannya dan penyediaannya dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau daerah yang dipisahkan.

Pendirian PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yang modalnya berasal dari kekayaan negara dan daerah yang dipisahkan ditegaskan oleh Pemerintah Daerah Kota Bogor melalui Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 4 Tahun 2008 tentang PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, sebagai Perusahaan Daerah

Universitas Indonesia

yang dibentuk dari kekayaan daerah yang dipisahkan, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki modal yang disetor yaitu bagian dari modal dasar yang telah disetor kepada PDAM sebesar Rp. 28.749.375.322,83 yang terdiri dari unsur-unsur sebagai berikut:

- a. modal Pemerintah Pusat: Rp. 644.946.000;
- b. modal Pemerintah Provinsi Jawa Barat: Rp. 4.379.090.302;
- c. modal Pemerintah Daerah Kota Bogor: Rp. 23.725.339.020.,96.

Sampai tahun 1980 Perusahaan Daerah Air Minum ini telah mampu mensuplai air minum dari 225 liter/detik menjadi 405 liter/detik dan pada tahun 2009 ini, kapasitas terpasang sebesar 1.670 liter/detik, kapasitas produksi sebesar 1.317 liter/detik dengan jumlah penduduk daerah pelayanan sebanyak 905.132 jiwa. Adapun jumlah penduduk terlayani sebanyak 425.412 jiwa atau \pm 47% dari jumlah penduduk daerah area pelayanan.

Pada tahun 1997, Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Bogor diubah menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor melalui Keputusan Walikota Bogor Nomor 001.45-75 Tahun 2002 tentang Penetapan Logo Baru PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

Dengan didirikannya PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sebagai penyelenggara pelayanan air minum di Kota Bogor yang dibentuk oleh Pemerintah Kota Bogor, maka untuk saat ini, PDAM merupakan badan usaha yang menyelenggarakan pelayanan air minum di wilayah yang menjadi kewenangannya yaitu di wilayah Kota Bogor.

2.4 Pengelolaan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Air Minum

Sebelum adanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air, pengelolaan usaha PDAM untuk menyelenggarakan pelayanan air minum tidak diatur secara terinci dan melalui peraturan-peraturan yang terpisah-pisah yaitu:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah;

Universitas Indonesia

- b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 1984 tentang Tata Cara Pembinaan dan Pengawasan Perusahaan Daerah Di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 1998 tentang Pedoman Penetapan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum;
- d. Keputusan Menteri Nomor 7 Tahun 1998 tentang Kepengurusan Perusahaan Daerah Air Minum;
- e. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum;
- f. Keputusan Menteri Negara Otonomi Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pedoman Akuntansi Perusahaan Daerah Air Minum.

Dimana dalam peraturan-peraturan tersebut tidak mengatur secara rinci apa yang menjadi tugas dan wewenang PDAM dalam menyelenggarakan pelayanan air minum.

Dengan adanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air yang kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, maka PDAM memiliki tugas dan wewenang yang jelas dalam menyelenggarakan pelayanan air minum untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia yaitu air bersih.

Sebagai penyelenggara pelayanan air minum yang dibentuk dan didirikan oleh Pemerintah Daerah, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki wewenang dan tanggung jawab sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum yaitu:

- a. menyelenggarakan pengembangan SPAM yang terpadu dengan pengembangan prasarana dan sarana sanitasi yang ditetapkan;
- b. melaksanakan rencana dan program dan proses pengadaan, termasuk pelaksanaan konstruksi yang menjadi tanggung jawabnya serta pengoperasian, pemeliharaan dan rehabilitasi;
- c. melakukan pengusahaan termasuk menghimpun pembayaran jasa pelayanan sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan;

Universitas Indonesia

- d. memberi pelayanan penyediaan air minum dengan kualitas dan kuantitas sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- e. membuat laporan penyelenggaraan secara transparan, akuntabel dan bertanggung gugat sesuai dengan prinsip tata perusahaan yang baik;
- f. menyampaikan laporan penyelenggaraan kepada Pemerintah/Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya;
- g. mempublikasikan laporan keuangan yang telah diaudit kepada masyarakat luas.

Dari ketentuan mengenai tugas dan tanggung jawab PDAM sebagai BUMD penyelenggara pelayanan air minum yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, khususnya tanggung jawab PDAM untuk melaksanakan penyelenggaraan pelayanan air minum dengan prinsip tata perusahaan yang baik, maka untuk sebagai standar atau pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan air minumannya, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi yaitu:

- a. Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 4 Tahun 2008 tentang PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor;
- b. Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 5 Tahun 2006 tentang Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor;
- c. Peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2008 tentang Organ PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor;
- d. Peraturan Walikota Bogor Nomor 22 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor;
- e. Peraturan Direksi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Nomor 7 Tahun 2009 tentang Kepegawaian PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor;
- f. Peraturan Direksi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Nomor 12 Tahun 2009 tentang Perubahan Uraian Tugas Struktur Organisasi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

Sebagai pedoman mendasar dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 4 Tahun 2008 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor, dimana dalam Pasal 6 menyebutkan tugas dan tanggung jawab PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah sebagai berikut:

- a. menyelenggarakan pengembangan SPAM yang meliputi unit air baku, unit produksi, unit distribusi, unit pelayanan dan unit pengelolaan;
- b. melaksanakan rencana dan program proses pengadaan termasuk pelaksanaan konstruksi yang menjadi tanggung jawab PDAM serta pengoperasian, pemeliharaan dan rehabilitasi;
- c. melakukan pengusahaan termasuk menghimpun pembayaran jasa pelayanan sesuai dengan tarif yang ditetapkan;
- d. memberikan pelayanan penyediaan air minum dengan kualitas, kuantitas dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- e. membuat laporan penyelenggaraan secara transparan, akuntabel dan bertanggung gugat sesuai dengan prinsip tata perusahaan yang baik;
- f. menyampaikan laporan penyelenggaraan dan kinerja kepada Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya;
- g. mempublikasikan laporan neraca dan daftar rugi/laba yang telah diaudit sebagai bentuk transparansi kepada publik.

Dari tugas dan tanggung jawab yang telah diatur dalam Peraturan Daerah tersebut, perlu ditunjang dengan pengelolaan dan manajemen di internal PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Untuk menciptakan tata kelola perusahaan yang baik, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Pada Perusahaan Daerah Air Minum.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut diatur mengenai pedoman pengangkatan Dewan Pengawas dan Direksi, wewenang dan tanggung jawab Dewan Pengawas dalam melakukan pengawasan pengelolaan PDAM, wewenang dan tanggung jawab Direksi dalam mengelola PDAM dan kepegawaian.

Untuk melaksanakan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut, Walikota Bogor menetapkan Peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2008 tentang Organ PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, dimana untuk menciptakan tata kelola perusahaan yang baik, ditetapkan organ PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yaitu:

- a. Walikota sebagai pemilik PDAM;
- b. Dewan Pengawas;
- c. Direksi.

Adapun tugas Dewan Pengawas adalah sebagai berikut:

- a. melaksanakan pengawasan dan pembinaan terhadap pengelolaan PDAM;
- b. mengawasi pelaksanaan tugas dan wewenang Direksi;
- c. memberikan pertimbangan dan saran kepada Walikota diminta atau tidak diminta untuk perbaikan dan pengembangan PDAM antara lain untuk pengangkatan Direksi, program kerja yang diajukan oleh Direksi, rencana perubahan status kekayaan PDAM, rencana pinjaman dan ikatan hukum dengan pihak lain serta menerima, memeriksa dan/atau menandatangani Laporan Triwulan dan Laporan Tahunan;
- d. memeriksa dan menyampaikan Rencana Strategis Bisnis (*bussiness plan/corporate plan*) dan Rencana Bisnis dan Anggaran Tahunan PDAM yang dibuat Direksi kepada Walikota untuk mendapatkan pengesahan;
- e. memberikan laporan setiap triwulan kepada Walikota atas pelaksanaan tugas Dewan Pengawas.²⁸

Dari tugas yang ditetapkan untuk Dewan Pengawas tersebut dapat dilihat bahwa Dewan Pengawas memiliki fungsi sebagai unsur pengawasan terhadap pengelolaan PDAM, dimana dalam pengelolaan PDAM agar tetap sesuai dengan tugas dan wewenang PDAM sebagai penyelenggara pelayanan air minum.

Sedangkan dalam pengelolaannya PDAM itu sendiri, Direksi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki tugas sebagai berikut:

- a. memimpin dan mengendalikan semua kegiatan PDAM;

²⁸ Kota Bogor, *Peraturan Walikota Organ Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor*, Peraturan Walikota No. 19 Tahun 2008, Ps. 6.

- b. merencanakan dan menyusun program kerja PDAM tahunan;
- c. menyusun perencanaan, melakukan koordinasi dan pengawasan seluruh kegiatan operasional PDAM;
- d. membina pegawai;
- e. mengurus dan mengelola kekayaan PDAM;
- f. menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan;
- g. menyusun Rencana Strategis Bisnis 5 tahunan yang disahkan oleh Walikota melalui Dewan Pengawas;
- h. menyusun dan menyampaikan Rencana Bisnis dan Anggaran Tahunan PDAM yang merupakan penjabaran tahunan dari Rencana Strategis Bisnis kepada Walikota melalui Dewan Pengawas;
- i. melaksanakan kegiatan teknik PDAM;
- j. menyusun dan menyampaikan laporan triwulan dan tahunan mengenai seluruh kegiatan PDAM termasuk laporan kegiatan yang terdiri dari neraca dan perhitungan laba/rugi tahunan.²⁹

Dengan adanya ketentuan tentang tugas Dewan Pengawas dan Direksi sebagai organ di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, maka diharapkan dapat terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik dan secara profesional untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yang diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan.

Untuk melaksanakan kegiatan operasional di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, perlu adanya organisasi perusahaan untuk melaksanakan kegiatan secara terintegrasi demi mencapai tujuan dan target perusahaan. Organisasi adalah sebuah wadah atau tempat dimana setiap peserta bersedia menyumbangkan tenaga, melakukan kegiatan yang terpadu demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan.

Untuk mencapai tujuan perlu adanya pembagian kerja serta penugasan kerja yang jelas diantara para pelaksananya, sesuai dengan prinsip-prinsip organisasi karena struktur organisasi yang efisien merupakan dasar yang sangat penting bagi keberhasilan mencapai tujuan. Sebuah organisasi yang baik, para peserta organisasinya dipilah-pilah berdasarkan tugas, wewenang

²⁹ *Ibid.*, Ps. 16.

dan tanggung jawab masing-masing dan perlu adanya pembinaan dan pengarahan terhadap personil organisasi tersebut agar sikap bawahannya selaras dengan tujuan organisasi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nonmor 1 Tahun 1984 tentang Tata Cara Pembinaan dan Pengawasan Perusahaan Daerah Di Lingkungan Pemerintah Daerah menyebutkan bahwa Kepala Daerah menetapkan struktur organisasi perusahaan daerah.

Oleh karena itu, struktur organisasi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor ditetapkan dalam Peraturan Walikota Bogor Nomor 22 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dan uraian tugas serta kewenangan masing-masing organisasi diatur dalam Peraturan Direksi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Nomor 12 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas Struktur Organisasi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

Pada tahun 2004, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki 12 Bagian, kemudian untuk memperbaiki kinerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor melalui efisiensi, maka pada tahun 2006 organisasi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor diefisienkan menjadi 10 Bagian. Dan saat ini PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki 9 Bagian dan 29 Sub Bagian, dengan 1 Direktur Utama dan 2 Direktur yaitu Direktur Umum dan Direktur Teknik.

Hal tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Otonomi Daerah Nomor 8 Tahun 2000 yang menyebutkan bahwa PDAM yang memiliki pelanggan 50.001 – 100.000, maka untuk struktur organisasinya memiliki 7 Kepala Bagian dan dimungkinkan untuk mengembangkan struktur organisasinya dengan menambah Bagian Satuan Pengawasan Intern dan Penelitian dan Pengembangan.

Dari dasar tersebut dan untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor untuk mencapai target PDAM yang akan bermuara pada peningkatan kesejahteraan pegawainya, maka pada tahun 2008, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor kembali mengurangi struktur organisasinya menjadi 9 Bagian yang terdiri dari:

- a. Satuan Pengawasan Intern membawahi:
 - 1) Sub Bagian Pengawasan Keuangan;

- 2) Sub Bagian Pengawasan Peralatan dan Lapangan;
 - 3) Sub Bagian Pengawasan Personalia dan Tata Laksana.
- b. Penelitian, Pengembangan dan Pusat Data Elektronik (Litbang dan PDE) membawahi:
- 1) Sub Bagian Litbang Administrasi dan Keuangan;
 - 2) Sub Bagian Litbang Teknologi;
 - 3) Sub Bagian Perangkat Keras;
 - 4) Sub Bagian Pengolahan Data dan Arsip.
- c. Bagian Perencanaan dan Pengawasan Teknik membawahi:
- 1) Sub Bagian Perencanaan Teknik;
 - 2) Sub Bagian Pengawasan Teknik.
- d. Bagian Produksi membawahi:
- 1) Sub Bagian Sumber;
 - 2) Sub Bagian Pengolahan;
 - 3) Sub Bagian Laboratorium.
- e. Bagian Transmisi dan Distribusi membawahi:
- 1) Sub Bagian Penyambungan dan Penyegehan;
 - 2) Sub Bagian Pengaliran dan Jaringan;
 - 3) Sub Bagian Penanggulangan Kebocoran;
 - 4) Sub Bagian Bengkel Meter.
- f. Bagian Keuangan membawahi:
- 1) Sub Bagian Anggaran;
 - 2) Sub Bagian Akuntansi;
 - 3) Sub Bagian Rekening dan Penagihan;
 - 4) Sub Bagian Kas.
- g. Bagian Sumber Daya Manusia membawahi:
- 1) Sub Bagian Administrasi Kepegawaian;
 - 2) Sub Bagian Pengembangan Karier dan Diklat.
- h. Bagian Hubungan Masyarakat membawahi:
- 1) Sub Bagian Hubungan Langgan;
 - 2) Sub Bagian Pembaca Meter;
 - 3) Sub Bagian Hukum;

- 4) Sub Bagian Sekretariat dan Administrasi.
- i. Bagian Perlengkapan membawahi:
 - 1) Sub Bagian Pengadaan;
 - 2) Sub Bagian Pergudangan;
 - 3) Sub Bagian Rumah Tangga.³⁰

Selain itu, sebagai wujud dari upaya PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor untuk melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik, dimana setelah adanya ketentuan pengaturan untuk organ dan kepengurusan PDAM, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor juga memiliki Peraturan Perusahaan yang ditetapkan melalui Peraturan Direksi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Nomor 7 Tahun 2009 tentang Kepegawaian PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Periode 2009 – 2011, dimana Peraturan Perusahaan ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan Peraturan Perusahaan ini disahkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bogor.

Peraturan Perusahaan ini merupakan tindak lanjut dari Pasal 108 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang mensyaratkan bahwa setiap perusahaan harus memiliki peraturan perusahaan.

Peraturan Perusahaan ini sebagai upaya untuk mengatur hak dan kewajiban pegawai sehingga dapat tercipta kinerja pegawai yang optimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan tercapainya kesejahteraan pegawai.

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum kepada konsumen atau pelanggan, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor berpedoman hak dan kewajiban pelanggan serta hak dan kewajiban PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sebagai penyelenggara pelayanan air minum karena dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor berupaya adanya peraturan yang seimbang antara PDAM sebagai pelaku usaha dan pelanggan sebagai penerima jasa.

³⁰ Bogor, *Peraturan Walikota Struktur Organisasi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor*, Peraturan Walikota No. 22 Tahun 2008, Ps. 4.

Adapun asas penyelenggaraan pelayanan di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor meliputi asas kepastian hukum, keterbukaan, partisipatif, akuntabilitas, kepentingan umum, profesionalisme, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, efisiensi dan efektifitas. Adapun tujuan dari pelayanan air minum yang diselenggarakan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat secara berkesinambungan sesuai standar kesehatan dengan mengutamakan pemerataan pelayanan, mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat, membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).³¹

Dari asas dan tujuan penyelenggaraan pelayanan air minum tersebut serta sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 4 Tahun 2008 tentang PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor bahwa PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor bertugas untuk membuat perencanaan dan program proses pengadaan, konstruksi, pengoperasian, pemeliharaan dan rehabilitasi, maka PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor membuat program kerja dan menuangkan program kerjanya ke dalam program jangka menengah dan program jangka panjang.

Program jangka menengah PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor (tahun 2008 – 2012) adalah sebagai berikut:

- a. pembangunan Intalasi Pengolahan Air dengan kapasitas 400 liter/detik di Dekeng;
- b. pembangunan unit pengolahan limbah di Instalasi Pengolahan Air Dekeng;
- c. pembangunan reservoir di mata air Kota Batu kapasitas 3.000 m³;
- d. perluasan jaringan distribusi dan retikulasi sepanjang ±140.000 m;
- e. penurunan tingkat kehilangan air dengan melakukan penggantian pipa distribusi dan retikulasi;
- f. penambahan jumlah pelanggan sebanyak 27. 500 sambungan langganan.

³¹ Kota Bogor, *Peraturan Daerah Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor*, Perda No. 5 Tahun 2006, LD No. 1 Seri E Tahun 2006, TLD No. 5, Ps. 2.

Program jangka panjang PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor (tahun 2012 – 2016) adalah sebagai berikut:

- a. pembangunan reservoir zona 4 dengan kapasitas $\pm 12.000 \text{ m}^3$;
- b. perluasan daerah pelayanan sepanjang 216.000 m;
- c. penambahan jumlah pelanggan sebanyak 36.000 sambungan langganan;
- d. penggantian meter air sebanyak 80.000 buah dengan lokasi tersebar di seluruh Kota Bogor.

Dari program jangka menengah dan jangka panjang tersebut, setiap tahunnya PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor menuangkan program kerja tahunannya, dimana untuk tahun 2009, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki program kerja sebagai berikut:

- a. pemasangan baru sebanyak 7.500 sambungan langganan;
- b. penurunan kehilangan air;
- c. efisiensi perusahaan;
- d. peningkatan kesejahteraan dan keahlian pegawai;
- e. pelayanan 24 jam;
- f. penyesuaian tarif air minum;
- g. penggantian 19.000 unit meter air;
- h. penambahan jaringan.

Program-program kerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor ini dibuat untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab PDAM yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 4 Tahun 2008 tentang PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dan Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 5 Tahun 2006 tentang Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki pelayanan teknis dan pelayanan non teknis. Pelayanan teknis terdiri dari:

- a. pengaliran 24 jam dengan tekanan cukup dan merata;
- b. kualitas air sesuai standar Departemen Kesehatan Republik Indonesia;
- c. pelayanan secara rutin dari rumah ke rumah;
- d. penggantian meter air secara periodik;
- e. pelayanan mobil tangki;

- f. pemindahan letak meter air;
- g. kran air siap minum;
- h. zona air minum prima.

Adapun pelayanan non teknis, terdiri dari:

- a. administrasi pemasangan baru, balik nama dan bukaan kembali;
- b. informasi pembayaran melalui *website* PDAM;
- c. pembayaran rekening melalui *payment point*;
- d. pembayaran rekening melalui ATM Bank Mandiri dan OCBC NISP;
- e. pembayaran melalui auto payment BTN;
- f. penyampaian informasi melalui *leaflet*, brosur, spanduk dan pengumuman lainnya;
- g. ruang khusus pelayanan keluhan pelanggan;
- h. pembayaran rekening secara kolektif;
- i. rekening gratis untuk masjid selama bulan Ramadhan.

Terkait dengan target *Millenium Development Goal* tahun 2015 yang menjadi tantangan bagi Pemerintah di Indonesia, maka target ini pun merupakan target yang harus dicapai oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sebagai instansi pemerintah yang diberikan kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan air minum.

Ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 4 Tahun 2008 tentang PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor diharapkan dapat mencapai cakupan pelayanan air minum 80% dari jumlah penduduk di Kota Bogor.

Pencapaian target cakupan pelayanan ini tidak akan berhasil apabila tidak didukung dengan pembiayaan untuk pengembangan SPAM, dimana pembiayaan ini untuk membangun, memperluas dan meningkatkan sistem fisik (teknik) dan sistem fisik non teknik.

Adapun sumber dana untuk pembiayaan SPAM tersebut dapat berasal dari:

- a. Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah;
- b. BUMN atau BUMD;
- c. koperasi;

- d. badan usaha swasta;
- e. dana masyarakat;
- f. sumber dana lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.³²

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor memperoleh pembiayaan dari sumber dana yang berasal dari Pemerintah Kota Bogor dan dari PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sendiri. Sumber dana yang berasal dari PDAM sendiri lah yang disebut sebagai tarif.

Pedoman mengenai tarif air minum tersebut, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada PDAM yang menyebutkan bahwa prinsip-prinsip dalam penetapan tarif didasarkan pada:

- a. keterjangkauan dan keadilan, yaitu tarif air minum harus terjangkau oleh pelanggan rumah tangga dan untuk terciptanya keadilan, pelanggan yang tidak mampu perlu diberikan bantuan dengan menetapkan tarif air minum rendah atau tarif air minum bersubsidi. Untuk menutup beban subsidi tersebut, penyelenggara pelayanan air minum menetapkan tarif air minum yang lebih tinggi bagi pelanggan yang lebih mampu dan bagi pelanggan yang menggunakan air di atas kebutuhan pokok;
- b. mutu pelayanan, yaitu tarif air minum harus seimbang dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan air minum;
- c. pemulihan biaya, yaitu penyelenggara pelayanan air minum diharapkan mampu menghasilkan pendapatan tarif yang nilai minimalnya dapat menutup seluruh biaya operasional penyelenggara dalam waktu tertentu;
- d. efisiensi pemakaian air, yaitu untuk mendorong efisiensi pemakaian air, pelanggan yang tingkat pemakaian airnya melebihi standar kebutuhan pokok dikenakan tarif yang lebih tinggi melalui tarif progresif yang bertujuan untuk pengendalian konsumsi, konservasi sumber air dan sebagai subsidi silang;

³² Indonesia, *Peraturan Pemerintah Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, op. cit.*, Ps. 57.

- e. transparansi dan akuntabilitas, yaitu pelanggan harus memperoleh informasi yang jelas mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perhitungan dan penetapan tarif;
- f. perlindungan air baku, yaitu untuk menjaga kelangsungan penyelenggaraan air minum perhitungan tarif harus selalu berdasarkan pertimbangan perlindungan dan pelestarian fungsi sumber daya air.

Bagi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dan bagi PDAM-PDAM lainnya, tarif merupakan hal yang tidak dilepaskan karena selain sumber dana dari pemerintah, PDAM dapat mengupayakan sendiri pembiayaan untuk penyelenggaraan pelayanan air minum melalui tarif. Secara umum, tarif air minum bertujuan untuk:

- a. meningkatkan kualitas pelayanan, mempertahankan kuantitas produksi dan menjaga kontinuitas pengaliran;
- b. mempertahankan kinerja keuangan;
- c. mencapai target kerja PDAM.

Oleh karena itu, selain dukungan dari Pemerintah Kota Bogor kepada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam bentuk penyertaan modal sampai dengan tercapainya modal dasar PDAM, bentuk dukungan yang lain dari Pemerintah Kota Bogor adalah dengan penetapan penyesuaian tarif secara berkala. Penyesuaian tarif merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari oleh PDAM apabila ingin mencapai target pelayanan air minum yang merata di wilayahnya karena sebagai perusahaan, PDAM tidak dapat hanya bergantung pada bantuan sumber dana dari Pemerintah saja, PDAM pun harus mampu secara mandiri mencari sumber dana sendiri untuk kelangsungan dan pengembangan penyelenggaraan pelayanan air minum.

Dengan adanya tanggung jawab kepada PDAM untuk memberikan pelayanan penyediaan air minum dengan kualitas dan kuantitas sesuai dengan standar yang ditetapkan atas dasar pendirian dari Pemerintah Daerah, maka dalam hal penyelenggaraan sistem penyediaan air minum, PDAM dapat dikatakan sebagai operator atau penyelenggara pelayanan air minum, dimana tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan akan air minum di suatu wilayah merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah. PDAM sebagai

Universitas Indonesia

operator/penyelenggara sistem penyediaan air minum harus menyampaikan laporan penyelenggaraan kepada Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangan yang diberikan.



BAB III
HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN/PELANGGAN PDAM TIRTA
PAKUAN KOTA BOGOR BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

3.1 PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Sebagai Pelaku Usaha

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.¹ Sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggungjawaban dari produsen.

Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan perkataan lain, dalam konteks perlindungan konsumen, produsen diartikan secara luas. Sebagai contoh, dalam hubungannya dengan produk makanan hasil industri (pangan olahan), maka produsennya adalah mereka yang terkait dalam proses pengadaan makanan hasil industri (pangan olahan) itu hingga sampai ke tangan konsumen. Mereka itu adalah pabrik (pembuat), distributor, eksportir atau importer, dan pengecer, baik yang berbentuk badan hukum ataupun yang bukan badan hukum.

Dalam pengertian ini, termasuk perusahaan, (korporasi) dalam segala bentuk dan bidang usahanya, seperti BUMN, koperasi, dan perusahaan swasta, baik berupa pabrikan, importer, pedagang eceran, distributor, dan lain-lain. Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen.

¹ Harry Duintjer Tebbens, *International Product Liability*, (Sijthoff & Noordhoff International Publishers: Netherland, 1980), hal. 4.

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan. Dalam pedoman bagi negara Masyarakat Uni Eropa (*Directive*) ditentukan bahwa:

- a. Produsen berarti pembuat produk akhir, produsen dari setiap bahan mentah atau pembuat dari suatu suku cadang dan setiap orang yang memasang nama, mereknya atau suatu tanda pembedaan yang lain pada produk, menjadikannya sebagai produsen;
- b. Tanpa mengurangi tanggung gugat produsen, maka setiap orang yang mengimpor suatu produk untuk dijual, dipersewakan atau untuk *leasing* atau setiap bentuk pengedaran dalam usaha perdagangannya dalam Masyarakat Eropa akan dipandang sebagai produsen dalam arti *Directive* ini dan akan bertanggung gugat sebagai produsen;
- c. Dalam hal produsen atau suatu produk tidak dikenal identitasnya, maka setiap *leveransir/supplier* akan bertanggung gugat sebagai produsen, kecuali ia memberitahukan orang yang menderita kerugian dalam waktu yang tidak begitu lama mengenai identitas produsen atau orang yang menyerahkan produk itu kepadanya.²

Sebagaimana diatur dalam Pasal 40 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, dimana disebutkan bahwa pemerintah kabupaten/kota bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat di wilayahnya sesuai dengan standar pelayanan minimum dan dapat membentuk BUMD penyelenggara pengembangan SPAM.

Dari pengertian pelaku usaha yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dikaitkan dengan tanggung jawab PDAM sebagai BUMD penyelenggara pelayanan air minum yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, yang

² Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.Ag. SH. M. Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen, Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, cetakan I, (FH Unlam Press: Banjarmasin, April 2008), hal. 34 – 35.

menyebutkan bahwa PDAM bertanggung jawab melakukan pengusahaan termasuk menghimpun pembayaran jasa pelayanan sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan dan memberi pelayanan penyediaan air minum dengan kualitas dan kuantitas sesuai dengan standar yang ditetapkan, maka PDAM dapat dikatakan sebagai pelaku usaha.

PDAM sebagai pelaku usaha karena merupakan suatu badan hukum yang bertugas memberikan pelayanan penyediaan air minum kepada masyarakat melalui perjanjian dan kegiatan pelayanan air minum merupakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi sebagaimana yang disebutkan dalam pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dan dari pengertian produsen yang diatur dalam *Directive* tersebut, bahwa produsen adalah pembuat akhir dari setiap bahan mentah, maka PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor disebut sebagai produsen karena PDAM yang mengelola air baku (air yang belum dapat dikonsumsi) menjadi air yang dapat dikonsumsi oleh konsumen.

Sebagai pelaku usaha pelayanan publik tersebut, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor berupaya melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang-undangan tersebut dengan menuangkannya dalam Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 5 Tahun 2006 tentang Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Dalam Peraturan Daerah tersebut salah satunya mengatur mengenai hak dan kewajiban pelanggan serta hak dan kewajiban PDAM sendiri sebagai pelaku usaha.

3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen/Pelanggan Dalam Memperoleh Pelayanan Air Minum Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Setiap orang, pada suatu waktu baik dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun, pasti akan menjadi konsumen untuk suatu produk atau jasa tertentu, dimana keadaan yang universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai

kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak memiliki posisi tawar yang kuat sebagaimana produsen atau pelaku usaha sehingga konsumen memerlukan perlindungan hukum yang bersifat universal juga.

Seiring makin berkembangnya media promosi, iklan, penawaran barang/jasa yang canggih, secara sadar atau tidak sadar, konsumen dihadapkan pada posisi yang sulit. Konsumen hanya menjadi objek yang tidak mempunyai kekuatan mandiri untuk menimbang atau menilai suatu barang/jasa yang akan digunakan sehingga apabila terjadi hal-hal yang merugikan akibat pemakaian barang/jasa tersebut, konsumen sulit untuk meminta perlindungan hukum.

Beberapa faktor yang menyebabkan lemahnya posisi konsumen adalah sebagai berikut:

- a. masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya;
- b. belum terkondisikannya “masyarakat konsumen” karena memang sebagian masyarakat belum mengetahui tentang apa yang menjadi haknya, kemana haknya dapat disalurkan jika mendapat kesulitan atau kekurangan dari standar barang atau jasa yang sewajarnya;
- c. belum terkondisikannya masyarakat yang mempunyai kemauan untuk menuntut hak-haknya;
- d. proses peradilan yang ruwet dan memakan waktu yang panjang;³
- e. posisi konsumen yang lemah karena hubungan kontrak yang tidak seimbang atau sulitnya berinteraksi dengan produsen.

Selama ini, telah ada beberapa peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan terhadap konsumen, peraturan perundang-undangan tersebut tersebar ke dalam beberapa undang-undang antara lain:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang menjadi Undang-Undang;
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1966 tentang Hygiene;

³ Happy Sutanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, cet. I, (Jakarta: Visimedia, Juni 2008), hal. 30.

- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1982 tentang Metrologi Legal;
- d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan;
- e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1982 tentang Perindustrian;
- f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan;
- g. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1993 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- h. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang Perasuransian;
- i. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan;
- j. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1997 tentang Lingkungan Hidup.

Kehadiran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi tonggak sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Undang-undang tersebut bukanlah peraturan yang pertama dan terakhir karena sebelumnya telah ada rumusan hukum yang melindungi konsumen yang tersebar dalam beberapa peraturan perundang-undangan, dimana undang-undang tersebut mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum materiil, maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen.⁴

Sebagai bagian dari sistem hukum nasional, salah satu ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu Pasal 64 (ketentuan peralihan), dapat dipahami sebagai penegasan secara implisit bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan ketentuan khusus (*lex specialis*) terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang sudah ada sebelum Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sesuai asas *lex specialis derogat legi generali*. Artinya ketentuan-ketentuan di

⁴ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, cet. 1, (Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2004), hal. 19 – 20.

luar Undang-Undang Perlindungan Konsumen tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan/atau tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁵

Tujuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.⁶

Untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen tersebut, maka perlu diatur hak dan kewajiban konsumen dalam Undang-Undang. Adapun hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

⁵ Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.Ag, SH., M. Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen, Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, cetakan I, (FH Unlam Press: Banjarmasin, April 2008), hal. 20.

⁶Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *UU No. 8 Tahun 1999*, Ln No. 42 Tahun 1999, TLN. No. 3821, Ps. 3.

- c. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁷

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minumnya, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor bertanggung jawab melayani penyediaan air minum di wilayah Kota Bogor kepada masyarakat dan pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

Pelanggan adalah perorangan atau sekelompok masyarakat/badan yang menggunakan jasa pelayanan air minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.⁸

Lebih khusus mengenai sistem penyediaan air minum yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, juga diatur tentang hak dan kewajiban pelanggan.

Dalam Peraturan Pemerintah tersebut, yang dimaksud dengan pelanggan adalah orang perseorangan, kelompok masyarakat atau instansi yang mendapatkan layanan air minum dari Penyelenggara.⁹ Penyelenggara dalam hal ini adalah PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

Hak pelanggan air minum adalah:

⁷ *Ibid*, Ps. 4.

⁸ Kota Bogor, *Peraturan Daerah Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor*, Perda No. 5 Tahun 2006, LD No. 1 Seri E Tahun 2006, TLD No. 5, Ps. 1.

⁹ Indonesia, *Peraturan Pemerintah Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum*, PP No. 16 Tahun 2005, LN No. 33 Tahun 2005, TLN No. 4490.

- a. memperoleh pelayanan air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- b. mendapatkan informasi tentang struktur dan besaran tarif serta tagihan;
- c. mengajukan gugatan atas pelayanan yang merugikan dirinya ke pengadilan;
- d. mendapatkan ganti rugi yang layak sebagai akibat kelalaian pelayanan;
- e. memperoleh pelayanan pembuangan air limbah atau penyedotan lumpur tinja.¹⁰

Dari ketentuan mengenai hak-hak konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, maka dalam pelayanan air minum, pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor berhak mendapatkan:

- a. kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi air minum;
- b. memperoleh pelayanan air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas dan kontinuitas;
- c. mendapatkan pendistribusian air minum dan pelayanan jasa air minum yang sesuai dengan nilai tukar/tarif pelayanan serta jaminan atas pelayanan jasa air minum;
- d. mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi air minum dan jaminan air minum, pelayanan jasa air minum serta informasi mengenai struktur dan besaran tarif dan tagihan air minum;
- e. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas kualitas air minum dan/atau jasa pelayanan air minum;
- f. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- g. hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen;
- h. hak untuk dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan;

¹⁰ *Ibid*, Ps. 67.

- i. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila air minum dan/atau pelayanan jasa air minum yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor atau akibat kelalaian pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

Dengan mendasari dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dalam Pasal 20 Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 5 Tahun 2006 tentang Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, diatur mengenai hak pelanggan yaitu:

- a. berhak mendapatkan hasil pengujian atas:
 1. perhitungan tagihan rekening air minum bulanan;
 2. kualitas air;
 3. akurasi meter air.
- b. berhak mendapatkan penjelasan atas ketentuan yang telah disepakati pada saat mengajukan pemasangan baru;
- c. mendapatkan informasi tentang struktur dan besaran tarif serta tagihan;
- d. mendapatkan potongan sebesar 50% dari pembayaran rekening air pada bulan bersangkutan apabila PDAM tidak dapat memenuhi aliran air minum selama 3 hari berturut-turut tanpa pemberitahuan terhitung sejak pelanggan melaporkan berhentinya aliran air minum dan/atau mendapatkan ganti rugi yang layak sebagai akibat kelalaian pelayanan kecuali sebagai akibat bencana alam, keadaan mendesak dan/atau adanya kerusakan;
- e. apabila selama 3 hari berturut-turut PDAM terlambat menindaklanjuti laporan kebocoran pipa persil di rumah pelanggan terhitung sejak laporan kebocoran yang mengakibatkan pemakaian air minum menjadi tinggi, maka pelanggan mendapatkan keringanan pembayaran rekening air minum;
- f. mendapatkan penggantian meter air apabila berdasarkan hasil tera meter, menunjukkan kondisi rusak;
- g. mengajukan permohonan pemutusan sementara atas permintaan sendiri;
- h. menyampaikan pengaduan tentang layanan air minum yang meliputi:
 1. keberatan atas tagihan rekening air minum;

2. pendistribusian air minum;
3. kualitas air minum;
4. hal-hal lain yang menyangkut pelayanan air minum.

Selain memperoleh hak tersebut di atas, sebagai penyeimbang dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen juga memiliki kewajiban:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, pelanggan air minum memiliki kewajiban:

- a. membayar tagihan atas jasa pelayanan;
- b. menggunakan produk pelayanan secara bijak;
- c. turut menjaga dan memelihara sarana air minum;
- d. mengikuti petunjuk dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak penyelenggara;
- e. mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara hukum apabila terjadi perselisihan.¹¹

Dari ketentuan mengenai kewajiban-kewajiban konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum tersebut, maka dalam pelayanan air minum, pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki kewajiban untuk:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan air minum dan/atau pelayanan jasa air minum yang ditetapkan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor;

¹¹ *Ibid.*

- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi atas pelayanan air minum;
- c. membayar tarif air minum dan biaya pelayanan jasa air minum sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. menggunakan produk pelayanan air minum secara bijak;
- e. turut menjaga dan memelihara sarana air minum;
- f. mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dari kewajiban konsumen yang diatur oleh peraturan perundang-undangan tersebut, kemudian diimplementasikan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 5 Tahun 2006 tentang Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, diatur mengenai kewajiban pelanggan air minum yaitu:

- a. segera melaporkan apabila mengetahui adanya kerusakan pipa dinas atau sarana milik PDAM lainnya;
- b. mentaati seluruh ketentuan dan prosedur yang tercantum dalam surat pernyataan yang ditetapkan oleh PDAM dan peraturan pelayanan air minum;
- c. bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan meter air dan rangkaian pipa dinas yang berada di lingkungan rumah pelanggan;
- d. melaksanakan pendaftaran atas perubahan kepemilikan rumah atau bangunan dan dikenakan biaya balik nama;
- e. memberi kemudahan kepada petugas PDAM dalam melaksanakan tugas kedinasannya di dalam persil pelanggan;
- f. bertanggung jawab apabila terjadi pemakaian air besar atau penurunan kualitas air akibat menggunakan bak penampungan di bawah permukaan tanah atau terjadi kebocoran pipa persil;
- g. memelihara pipa dinas, segel dinas dan segel meter, meter air serta instrumen meter termasuk kelengkapannya yang berada di dalam persil pelanggan sejak menjadi pelanggan;
- h. pelanggan sebagai pemilik persil bertanggung jawab penuh atas beban biaya yang ditimbulkan oleh pihak lain.

Adanya ketentuan mengenai hak dan kewajiban pelanggan tersebut

memberikan kepastian dan perlindungan hukum kepada pelanggan dalam memperoleh pelayanan air minum.

3.3 Hak dan Kewajiban PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Sebagai Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, maka para pelaku usaha pun diberikan hak-hak yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian sengketa hukum konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.¹²

Selain sebagai pelaku usaha, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor juga sebagai penyelenggara pelayanan air minum yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum yang memiliki hak-hak sebagai berikut:

- a. memperoleh lahan untuk membangun sarana sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- b. menerima pembayaran jasa pelayanan sesuai dengan tarif/retribusi jasa pelayanan;
- c. menetapkan dan mengenakan denda terhadap keterlambatan pembayaran tagihan;

¹² Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821, Ps. 6

- d. memperoleh kuantitas air baku secara kontinu sesuai dengan izin yang didapat;
- e. memutus sambungan langganan kepada para pemakai/pelanggan yang tidak memenuhi kewajibannya;
- f. menggugat masyarakat atau organisasi lainnya yang melakukan kegiatan dan mengakibatkan kerusakan prasarana dan sarana pelayanan.¹³

Dari ketentuan mengenai hak pelaku usaha tersebut, maka PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam menyelenggarakan penyediaan air minum dan pelayanan jasa air minum memiliki hak:

- a. menerima pembayaran yang sesuai tarif jasa pelayanan dan nilai tukar air minum dan/atau pelayanan jasa yang diberikan;
- b. menetapkan dan mengenakan denda terhadap keterlambatan pembayaran tagihan;
- c. memutus sambungan langganan kepada para pemakai/pelanggan yang tidak memenuhi kewajibannya;
- d. mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan pelanggan yang beritikad tidak baik;
- e. melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- f. menggugat masyarakat atau organisasi lainnya yang melakukan kegiatan dan mengakibatkan kerusakan prasarana dan sarana pelayanan dan merehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian yang dialami pelanggan tidak diakibatkan oleh barang dan/atau pelayanan jasa yang diberikan PDAM;
- g. memperoleh lahan untuk membangun sarana pengolahan air minum;
- h. memperoleh kuantitas air baku secara kontinu sesuai dengan izin yang didapat;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari hak-hak yang diperoleh untuk PDAM sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, diimplementasikan ke dalam Peraturan

¹³ PP No. 16 Tahun 2005, *op.cit.*, Ps. 68.

Daerah Kota Bogor Nomor 5 Tahun 2006 tentang Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yang mengatur bahwa hak PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah sebagai berikut:

- a. menagih dan menerima hasil penjualan air dan/atau non air dari pihak lain atau pelanggan;
- b. menetapkan dan mengenakan denda terhadap keterlambatan pembayaran tagihan;
- c. menolak dan/atau menerima permintaan calon pelanggan dengan memperhatikan kapasitas produksi dan alasan-alasan teknis lainnya;
- d. menjatuhkan sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan, pelanggan pasif, eks pelanggan atau pihak lain sesuai ketentuan;
- e. melakukan pemeriksaan atas rangkaian pipa persil apabila diperlukan;
- f. memperoleh lahan untuk membangun sarana sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- g. memperoleh kuantitas air baku secara kontinu sesuai dengan izin yang telah didapat.

Selain hak-hak yang diterima pelaku usaha, pelaku usaha juga memiliki kewajiban yaitu:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atau barang yang dibuat dan atau diperdagangkan;

f. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁴

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen, diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Tampak pula bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen, sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

Tentang kewajiban pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Karena informasi disamping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi) yang sangat merugikan konsumen.

Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi.¹⁵

¹⁴ UU No. 8 Tahun 1999, *op.cit.*, Ps. 7.

¹⁵ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Disertasi Doktor Universitas Airlangga, Surabaya, 2000), hlm. 141.

Misalnya informasi yang diperoleh konsumen melalui brosur tersebut dapat menjadi alat bukti yang dipertimbangkan oleh hakim dalam gugatan konsumen terhadap produsen. Bahkan tindakan produsen yang berupa penyampaian informasi melalui brosur-brosur secara tidak benar yang merugikan konsumen tersebut dikategorikan sebagai wanprestasi. Karena brosur dianggap sebagai penawaran dan janji-janji yang bersifat perjanjian, sehingga isi brosur tersebut dianggap diperjanjikan dalam ikatan jual beli meskipun tidak dinyatakan dengan tegas.

Sebagai penyelenggara pelayanan air minum, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, memiliki kewajiban yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum yaitu:

- a. menjamin pelayanan yang memenuhi standar yang ditetapkan;
- b. memberikan informasi yang diperlukan kepada semua pihak yang berkepentingan atas kejadian atau keadaan yang bersifat khusus dan berpotensi akan menyebabkan perubahan atas kualitas dan kuantitas pelayanan;
- c. mengoperasikan sarana dan memberikan pelayanan kepada semua pemakai/pelanggan yang telah memenuhi syarat, kecuali dalam keadaan memaksa;
- d. memberikan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan;
- e. memberikan ganti rugi yang layak kepada pelanggan atas kerugian yang diderita;
- f. mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara hukum apabila terjadi perselisihan;
- g. berperanserta pada upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi lingkungan.

Dari ketentuan mengenai kewajiban pelaku usaha tersebut, maka PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sebagai pelaku usaha, dalam menyediakan air minum dan pelayanan jasa air minum, memiliki kewajiban:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan pelayanan air minum;

- b. memberikan jaminan pelayanan air minum yang sesuai standar yang ditetapkan Pemerintah;
- c. memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai pelaksanaan pelayanan;
- d. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi pelayanan air minum yang berpotensi akan menyebabkan adanya perubahan atas kualitas dan kuantitas pelayanan serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- e. mengoperasikan sarana dan memberikan pelayanan air minum kepada pelanggan atau pemakai air minum yang telah memenuhi syarat;
- f. memperlakukan atau melayani pelanggan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- g. menjamin mutu air minum yang diproduksi dan/atau pelayanan jasa air minum yang diberikan berdasarkan ketentuan standar mutu air minum dan/atau pelayanan jasa yang berlaku;
- h. memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menguji kualitas air minum, kualitas atau keakuratan meter air dan memberi jaminan dan/atau garansi atas air minum yang diproduksi dan/atau pelayanan jasa yang diberikan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor;
- i. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat pemakaian air minum dan/atau pemanfaatan pelayanan jasa yang diberikan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor;
- j. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila air minum dan/atau pelayanan jasa air minum yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor;
- k. mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara hukum apabila terjadi perselisihan;
- l. berperanserta pada upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi lingkungan.

Kewajiban PDAM sebagai pelaku usaha dan penyelenggara pelayanan air minum tersebut kemudian diimplementasikan ke dalam Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 5 Tahun 2006 tentang Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor:

- a. mengoperasikan sarana pelayanan air minum secara optimal;
- b. apabila dalam jangka waktu 1 X 24 (satu kali dua puluh empat) jam PDAM tidak dapat memenuhi aliran air setelah mendapat laporan dari pelanggan, maka PDAM wajib menyediakan kebutuhan air melalui cara lain;
- c. memberikan pelayanan air minum kepada pelanggan dengan memperhatikan kualitas, kuantitas dan kontinuitas kecuali dalam keadaan memaksa (*force majeure*);
- d. melaksanakan penggantian meter air secara periodik paling sedikit setiap 4 (empat) tahun dan apabila sebelum 4 tahun meter air mengalami kerusakan, maka kewajiban PDAM untuk melakukan penggantian meter air;
- e. memberitahukan kepada pelanggan tentang adanya gangguan dan hambatan pelayanan;
- f. melakukan pemeriksaan kualitas air minum;
- g. melayani dan menindaklanjuti keluhan pelanggan;
- h. meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian;
- i. menyediakan call centre yang aktif selama 24 (dua puluh empat) jam dan kotak pos pengaduan.

Ketentuan mengenai hak PDAM sebagai penyelenggara pelayanan air minum memberikan kepastian hukum bagi PDAM dan merupakan suatu jaminan yang seharusnya diberikan oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah bahwa tanggung jawab dalam pemenuhan kebutuhan air minum bukanlah tanggung jawab PDAM saja. Hal ini terlihat dari adanya hak PDAM untuk memperoleh lahan dan kuantitas air baku merupakan tanggung jawab yang harus diupayakan oleh Pemerintah.

Dan ketentuan mengenai kewajiban bagi PDAM memberikan perlindungan hukum kepada pelanggan sehingga dalam pengelolaan

pelayanan air minum, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor secara konsisten melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai peraturan perundang-undangan.

3.4 Upaya PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Untuk Memenuhi Hak Pelanggan

Apabila dikaitkan antara hak-hak pelanggan sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan hak-hak pelanggan yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 5 Tahun 2006 tersebut, maka terlihat bahwa PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor telah mengakomodir hak-hak pelanggan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ke dalam Peraturan Daerah tersebut.

Hal ini dapat terlihat dari beberapa upaya yang telah dilaksanakan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor untuk memenuhi hak-hak pelanggan dan melaksanakan kewajiban PDAM sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:

- a. PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor menyediakan fasilitas pengujian kualitas air (apabila pelanggan meragukan kualitas air minum di rumahnya) dan pengujian akurasi meter air yang disaksikan langsung oleh pelanggan (apabila pelanggan meragukan keakuratan meter air di rumahnya) serta pelanggan dapat meminta penjelasan kepada PDAM mengenai perhitungan tagihan rekening airnya. Salah satu upaya ini adalah untuk memenuhi hak pelanggan yaitu hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi air minum dan jaminan air minum, pelayanan jasa air minum serta informasi mengenai struktur dan besaran tarif dan tagihan air minum dan untuk memenuhi kewajiban PDAM untuk memberitahukan kepada pelanggan tentang adanya gangguan atau hambatan pelayanan. Selain itu, PDAM juga melakukan kerja sama dengan media massa (cetak dan elektronik) di Kota Bogor untuk menginformasikan atau mensosialisasikan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan, misalnya pengumuman penyesuaian tarif, pemberitahuan gangguan pelayanan, pemberitahuan pemeliharaan pipa, sosialisasi

program dan peraturan yang berlaku di PDAM, artikel dan tulisan tentang pelayanan air minum, kolom tanya jawab dengan pelanggan, kegiatan *talk show* di radio-radio swasta lokal serta kegiatan sosialisasi dan edukasi lainnya;

- b. Untuk memenuhi ketentuan tersebut, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor telah memiliki standar manajemen mutu ISO 9001: 2008, dimana semua prosedur kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan kepada pelanggan telah berdasarkan standar ISO tersebut sehingga pelayanan yang diberikan oleh PDAM dapat terjaga kualitasnya. Upaya ini adalah untuk memenuhi hak pelanggan untuk memperoleh kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi air minum dan memenuhi kewajiban PDAM untuk mengoperasikan sarana pelayanan air minum secara optimal, kewajiban menyediakan air minum melalui cara lain walaupun terjadi gangguan pelayanan sekalipun.;
- c. Melakukan pemeriksaan kualitas air minum secara berkala dan meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian air merupakan upaya PDAM untuk memenuhi kewajibannya menyediakan air minum yang memenuhi syarat yaitu pelayanan air minum sesuai kualitas (sesuai dengan standar dari Departemen Kesehatan), kuantitas (jumlah air yang memadai) dan kontinuitas (pendistribusian air minum yang berkesinambungan atau 24 jam);
- d. Pemberian potongan 50% atas tagihan rekening pelanggan yang tidak memperoleh pengaliran air selama 3 hari berturut-turut, keringanan pembayaran rekening air akibat keterlambatan petugas dalam merespon laporan kebocoran pipa oleh pelanggan dan penggantian meter yang rusak merupakan upaya untuk memenuhi hak pelanggan yaitu hak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila air minum dan/atau pelayanan jasa air minum yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau akibat kelalaian pelayanan;
- e. Penggantian meter air secara periodik setiap 4 tahun sekali adalah upaya PDAM untuk melaksanakan kewajibannya untuk memberikan pelayanan yang benar;

- f. PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor menetapkan tarif air minum berpedoman pada prinsip-prinsip penetapan tarif yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2008 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada PDAM. Upaya ini adalah untuk memenuhi hak pelanggan dalam memperoleh pendistribusian air minum dan pelayanan jasa air minum yang sesuai dengan nilai tukar/tarif pelayanan serta jaminan atas pelayanan jasa air minum;
- g. PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor melaksanakan kegiatan temu pelanggan secara rutin tiap tahun untuk bertatap muka langsung dengan pelanggan sehingga pelanggan dapat menyampaikan keluhan dan saran yang membangun. Selain itu, PDAM telah menyediakan layanan *call center* 24 jam, kotak pengaduan, ruangan *complain*, *email* dan *website*. Upaya ini adalah untuk memenuhi hak pelanggan untuk didengar pendapat dan keluhannya atas kualitas air minum dan/atau jasa pelayanan air minum dan memenuhi kewajiban PDAM untuk melayani dan menindaklanjuti keluhan pelanggan;
- h. Untuk memberikan pendidikan kepada pelanggan, secara rutin setiap bulannya, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor melaksanakan dialog interaktif atau *talkshow* di radio swasta lokal di Kota Bogor untuk memberikan edukasi dan penjelasan kepada pelanggan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan air minum;
- i. Untuk menjaga pelayanan benar, jujur dan tidak diskriminatif, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor selalu berpedoman pada peraturan standar pelayanan dan memiliki peraturan perusahaan yang memberikan sanksi yang tegas apabila diketahui petugas/pegawai tidak mematuhi peraturan tersebut atau melakukan hal-hal yang merugikan pelanggan.