

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI KABUPATEN MERAUKE

LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS FOR THE SERVICE OF DRINKING WATER COMPANIES (PDAM) IN MERAUKE DISTRICT

Sartika Mersy Unaola

Fakultas Hukum Universitas Musamus
Jl. Kamizaun – Mopah Lama, Merauke Papua, 99600
E-mail : sartikamersy02@yahoo.com

Yuldiana Zesa Azis

Fakultas Hukum Universitas Musamus
Jl. Kamizaun – Mopah Lama, Merauke Papua, 99600
E-mail : yuldianazesa21@gmail.com

Naskah diterima : 05 April 2019 Direvisi : 10 April 2019 Disetujui 15 Mei 2019

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pelayanan Perusahaan Air Minum Di Kabupaten Merauke serta untuk mengetahui Pelayanan PDAM Sudah Sesuai Dengan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini dilakukan di Kantor PDAM PT WEDU Kabupaten Merauke. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian Empiris (*Field Research*) atau Penelitian Lapangan dengan fokus kajian pendekatan Yuridis Empiris yang meneliti hukum dari perspektif eksternal. Objek dari penelitian ini adalah Tugas dan Fungsi dari Perusahaan Daerah Air Minum PT Wedu Merauke yang merupakan Perusahaan Jasa Air Minum di Kabupaten Merauke. Kajian dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hasil penelitian penulis, terdapat permasalahan yang terjadi diantaranya adalah Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pelanggan merasa dirugikan oleh PT Wedu atas Pelayanan yang diberikan PT Wedu, Diantaranya Air tidak mengalir, kebocoran bocor, meteran rusak. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wedu telah berupaya maksimal meningkatkan pelayanan dengan Bentuk- bentuk perlindungan yang dilakukan Namun pengakuan dari konsumen bahwa upaya yang dilakukan PT Wedu belum terealisasi sampai saat ini, sehingga belum sesuai dengan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum; Pelayanan PDAM; Perusahaan Air.

Abstract

This study aims to find out the legal protection against consumers for the services of Regional Water Utility Company (PDAM) in Merauke Regency and to find out the PDAM Services are in accordance with the Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This research was conducted at the PDAM PT. WEDU Office in Merauke Regency. The research method used is a type of empirical study (Field Research) with a focus on the study of the Empirical Juridical approach that examines law from an external perspective. The object of this study is the Duties and Functions of the Regional Water Utility Company of PT Wedu Merauke as Drinking Water Utility Service Company in Merauke Regency. Review of Law Number 8 of 1999 concerns about Consumer Protection. The results of the study, the problems occur among them such as consumer protection is all efforts that ensure the existence of legal certainty to provide protection to consumers. The customer feels aggrieved by PT. Wedu for the services provided, including the water does not flow, leak, broken meter. Wedu Regional Water Utility Company (PDAM) has made every effort to improve services with the forms of protection carried out. However, the recognition from consumers that the efforts made by PT. Wedu have not been realized until nowadays, so that it is not in accordance with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection

Keywords: *Legal protection; PDAM services; Water company.*

Copyright©2019journal Restorative Justice. All rights reserved

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara yang sedang berkembang untuk mencapai tujuan Negara yaitu menciptakan masyarakat Indonesia yang makmur dan sejahtera. Pemerintah dalam mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah melaksanakan pembangunan di segala bidang secara berkesinambungan. Seperti halnya dalam memenuhi kebutuhan hidup masyarakat berupa sumber daya air.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Pasal 33 ayat (3) mengatur Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat¹. ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang sebagai tujuan negara yang wajib untuk dilaksanakan dan dilindungi oleh negara. Hal-hal yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sangat sering diacuhkan oleh produsen dan ironisnya konsumen sendiripun seakan tidak mengerti dan tidak mau belajar

mengenai hal ini. Demikian juga dengan permasalahan PDAM, Badan regulasi air Merauke mencatat, hanya 70% dari total rumah tangga di Merauke yang sudah tercakup oleh layanan PDAM.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak konsumen. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Merauke merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia layanan air bersih bagi masyarakat Kota Merauke. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen menentukan loyalitas konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Belum lagi dengan distribusi air yang tidak lancar, jika pagi hari debit air kecil tetapi waktu malam kencang atau justru tidak mengalir sama sekali, sehingga mengakibatkan naik turunnya water meter karena pergerakan water meter diukur dari besar kecilnya sesuai debit air yang dikeluarkan. Hal itu membuat ketidaknyaman bagi pelanggan. Mengingat tarif Air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Merauke yang termahal. Tarif tinggi ini berdampak pada permasalahan aksesibilitas air bersih bagi penduduk miskin. Sebagai perusahaan pemberi jasa dan menyelenggarakan manfaat umum yang sifatnya nirlaba.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tidak seharusnya berorientasi pada keuntungan, melainkan harus lebih berorientasi pada mutu pelayanan yang berkualitas, mampu menyediakan air dengan mutu tinggi yang memenuhi syarat-syarat kesehatan (tidak berwarna, dan tidak berbau), kontinuitas, inovatif, sehingga Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PT WEDU Kota Merauke dapat mempertahankan diri, dan di masa depan diharapkan dapat menjadi sebuah perusahaan pemberi jasa yang mandiri, memiliki performance yang dapat dipercaya serta dibanggakan oleh masyarakat khususnya Kota Merauke. Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PT WEDU Kota Merauke, masih adanya Pelanggaran-pelanggaran yang belum terselesaikan. Hal ini ditandai oleh kasus-kasus ketidakpuasan yang sebagian keluhan secara langsung disampaikan para pelanggan dalam bentuk telepon langsung; melalui SMS, datang ketempat atau ke kantor, dengan menyampaikan adanya air tidak mengalir, rendahnya kualitas air seperti keruh, maupun pipa bocor. Perusahaan Daerah Air

Minum (PDAM) PT WEDU Kota Merauke mempunyai kewajiban dalam memberikan Pelayanan terbaik kepada konsumen/pelanggan sesuai dengan standar produksi yang dibutuhkan konsumen. Pelaku usaha mempunyai hak untuk mendapatkan dan menerima biaya penggantian atas jasa yang sewajarnya dari pihak konsumen. Di samping itu, konsumen juga mempunyai hak untuk mendapatkan dan memperoleh ganti rugi atas jasa yang tidak layak oleh konsumen. Konsumen lebih diperhatikan kepentingannya supaya tidak selalu berada di pihak yang dirugikan. Dengan ini harus ada pertanggung jawaban dari pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PT WEDU Kota Merauke dalam menangani hal-hal yang merugikan pelanggan/konsumen.

Berdasarkan Hasil Penelitian Penulis Dengan Bapak Bapak Hendra Rusdiyanto selaku Kasubag Penyambungan di Bagian Hubungan Langgan PDAM WEDU, Kabupaten Merauke Pada Tanggal 02 Maret 2018. Diketahui bahwa konsumenlah yang membuat PDAM (PDAM) PT WEDU Kota Merauke bisa mendapat keuntungan yang besar. berdasarkan hasil prasurvei penulis dengan salah seorang pengguna jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PT WEDU Kota Merauke (Martinus). Menyatakan permasalahan PDAM sejak dulu sampai sekarang tidak pernah beres, bahkan semakin lama kualitas kinerja perusahaan ini semakin buruk bukannya makin meningkat. Diantara keluhan masyarakat pelanggan PDAM ini adalah kualitas air yang sampai ke rumah-rumah sangat buruk bahkan tidak layak untuk dikonsumsi sebagai air minum atau untuk memasak. Tiap bulan harus membayar tagihan yang tidak sesuai dengan air yang digunakan. Menampung air dan harus ditumpahkan dan dibuang karena airnya kotor, bau dan kadang bau sampah. Persoalan yang terjadi di PDAM (PDAM) PT WEDU Kota Merauke yaitu kualitas air yang tidak memadai kepada konsumen, yang disebabkan saluran air konsumen tidak layak untuk dipakai lagi, maka hal ini konsumen yang merasa dirugikan dengan kualitas air yang jelek apabila sudah musim hujan. Tapi sampai sekarang belum ada perbaikan untuk masalah ini. Dengan ini harus ada pertanggung jawaban dari pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PT WEDU Kota Merauke dalam menangani hal-hal yang merugikan pelanggan/konsumen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalahnya yaitu Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pelayanan Perusahaan Air

Minum Di Kabupaten Merauke dan apakah Pelayanan PDAM Sudah Sesuai Dengan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah merupakan jenis penelitian Empiris (*Field Research*) atau Penelitian Lapangan dengan fokus kajian pendekatan menggunakan pendekatan Kualitatif karena data yang dikumpulkan tidak diolah menjadi angka- angka. pemusatan perhatiannya adalah Tugas dan Fungsi dari Perusahaan Daerah Air Minum PT Wedu Merauke yang merupakan Perusahaan Jasa Air Minum di Kabupaten Merauke. Dengan mengkajia bentuk- bentuk Perlindungan yang dilakukan PT Wedu terhadap Konsumen atas pelayanan PDAM. (Kajian dari Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).

PEMBAHASAN

A. Pelindungan Hukum Yang Dilakukan Oleh PT Wedu Terhadap Konsumen Atas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Perlindungan konsumen terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang- undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen (selanjutnya disebutkan Undang- undang Perlindungan Konsumen/UUPK), yang menyatakan Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

PT Wedu memiliki pelanggan yang aktif sebanyak 3.416 pelanggan yang tersebar pada beberapa blok pompa air, seperti blok pompa air di Wasur, Muli, Parako, Mandala I dan Mandala II. Dari hasil survey penulis dengan beberapa pelanggan PDAM Wedu, mereka mengatakan pelayanan yang diberikan oleh petugas lapangan PT Wedu terkesan lambat dalam menangani pengaduan dari pelanggan.

Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari Bapak Pamuji (Jl Ternate)konsumen bahwa Kualitas air yang disalurkan kerumah-rumah oleh PDAM Wedu sangat jelek,dari tahun ke tahun kualitasnya tidak berubah. Serta pipa-pipa untuk menyalurkan kerumah-rumah warga sudah mengandung karat, maka dalam hal ini adanya kerugian bagi masyarakat yang menggunakan air dari PDAM Wedu.

Berdasarkan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Laporan pengaduan pelanggan berdasarkan daftar pengaduan yang diisi dan sudah disampaikan kepada bagian Distribusi Perawatan PT WEDU untuk dikerjakan. Dari berbagai jenis pengaduan yang diterima dapat dikelompokkan menjadi 8 jenis pengaduan :

1. Air tidak mengalir
2. Kebocoran pipa (Trans dan Dist)
3. Kebocoran pipa (Persil)
4. Meter rusak/tes meter
5. Kran, ACC rusak dll
6. Kualitas air menurunPenutupan/pencabutan SR
7. Permintaan sambung kembali

Diantara keluhan pelanggan PDAM ini adalah kualitas air yang sampai ke rumah-rumah buruk bahkan dalam beberapa waktu tak layak untuk dikonsumsi sebagai air minum atau untuk memasak. Dari data pengaduan diatas dapat terlihat bahwa keluhan yang paling tinggi dari masyarakat adalah Air yang tidak mengalir dari bulan Januari sampai bulan Desember tahun 2017 sebanyak 409 pengaduan.

Menurut Bapak Suwandi di jalan Prajurit, Selaku Konsumen, masalah yang terjadi karena tidak adanya sosialisasi kepada pelanggan, bahwa dari setiap stasiun pompa, air yang dijalankan adalah secara bergiliran. Jika pada stasiun pompa Muli dibuka maka akan ada penutupan pada stasiun pompa Mandala I dan Mandala II. Hal inilah yang menyebabkan masyarakat melakukan pengaduan kepada PDAM WEDU bahwa air ditempat tinggal mereka tidak mengalir.

Pasal 1338 alenia pertama KUH Perdata dinyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, maka jelas bahwa perjanjian yang dibuat secara sah itu mempunyai kekuatan mengikat seperti undang-undang. Hal ini dimaksud untuk menyatakan tentang kekuatan perjanjian, yaitu perjanjian mempunyai kekuatan yang sama dengan suatu undang-undang, maksudnya supaya janji itu ditepati. Di sini penulis akan membahas salah satu bentuk perjanjian tersebut yaitu pada pelaksanaan perjanjian antara pelanggan dengan PDAM Kota Merauke dan bentuk perlindungan konsumennya terhadap pelanggan Kota Merauke.

Perjanjian antara PDAM Kota Merauke dengan konsumen dimungkinkan tidak dilaksanakan oleh salah satu pihak atau kedua belah pihak sehingga menimbulkan wanprestasi.

Wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, apabila di dalam melaksanakan wanprestasi perjanjian telah lalai sehingga terlambat dari jadwal waktu yang ditentukan atau dalam melaksanakan prestasi tidak menurut selayaknya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ekha Marlika (Jl Kelapa Lima), bahwa pada tahun 2014, sekitar 124 Kilometer pipa PDAM Kota Merauke mengalami kerusakan dan terjadi pemutusan air untuk sementara waktu, sedangkan pembayaran rekening air minum tepat waktu dan kalau terjadi keterlambatan pembayaran akan dilakukan pemutusan aliran air minum. Namun pelaksanaan pemutusan aliran air minum hendaknya di informasikan terlebih dahulu kepada pelanggan. Menurut Beliau selama ini pelanggan hanya dibebani kewajiban saja, sementara hak tidak diterima sebagaimana mestinya.

Menurut bapak Jhon Gebze (Jl spadem) Setiap keterlambatan pembayaran rekening, pelanggan selalu dikenakan denda. Sementara, apabila terjadi pemutusan air minum, tidak ada kompensasi apapun dari pihak PDAM kepada pelanggan, sehingga pelanggan dirugikan secara finansial terhadap pemutusan penyambungan air minum, pelanggan tidak mempunyai hak untuk menuntut ganti rugi pada PDAM. Masyarakat yang bertempat tinggal di beberapa titik Kota Merauke cukup kesulitan untuk mendapatkan sumber air bersih yang memadai. Dikarenakan kondisi air tanah mengandung lumpur, sehingga air tanah yang berada di titik-titik tersebut menjadi kurang baik untuk dikonsumsi. Sumber air minum sangat mempengaruhi kualitas air minum.

Bentuk- bentuk perlindungan yang dilakukan Pihak PT Wedu kepada konsumen adalah sebagai berikut :

1. Menambah debit air dengan menambah sumber air baku;
2. Mengajukan permohonan dana dari APBD Merauke maupun dari sumber-sumber lain;
3. Mengadakan rencana kerjasama dengan pihak investor;
4. Mengoptimalkan penagihan piutang pelanggan;
5. Mengurangi atau menekan tingkat kehilangan air yang didistribusikan;
6. Meningkatkan rutinitas pelaksanaan pengawasan terhadap kebocoran teknis maupun non teknis;
7. Mengusulkan kenaikan tarif;
8. Menekan biaya operasional, administrasi dan umum;
9. Penambahan prosedur pengadaan barang dan jasa pekerjaan; dan
10. Mengadakan rasio pegawai perjumlah sambungan.

B. Pelayanan PT Wedu(PDAM) Di Kabupaten Merauke Menurut Undang- undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Merauke dengan Pelanggan dalam permasalahan teknik diantaranya yaitu, UUPK No. 8 tahun 1999 tidak sepenuhnya dimengerti oleh karyawan maupun pelanggan atau konsumen. Mereka hanya tahu bahwa baik PDAM maupun pelanggan di lindungi oleh UUPK, tetapi tidak dimengerti apa saja yang diatur di dalam UUPK tersebut dengan kata lain SDM nya masih kurang.

Pada kenyataannya, memang terjadi pada konsumen karena penyebabnya pihak PDAM Kota Merauke tidak memberikan pengertian atau penjelasan akan pentingnya mengetahui isi dari UUPK No. 8 Tahun 1999, harusnya sebagai pihak pelaku usaha yang bergerak dalam bidang jasa yang mana selalu bertemu dengan masalah yang berhubungan dengan konsumen, PDAM Kota Merauke harus dapat memberikan penjelasan UUPK No.8 Tahun 1999. Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah konsumen sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 UUPK dinyatakan, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Rumusan pengertian Perlindungan Konsumen terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebutkan Undang-undang Perlindungan Konsumen/UUPK), yang menyatakan “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen.” Kalimat yang menyatakan “segala upaya menjamin adanya kepastian hukum,” diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang dilakukan Pelaku Usaha terhadap Konsumen. Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas dan kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Sedangkan hukum konsumen itu sendiri diartikan sebagai keseluruhan asas- asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, didalam pergaulan hidup.

Didalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1999. Pada Pasal 3 sub d, menyatakan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah menciptakan sistim perlindungan konsumen yang mengandung unsure kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Adapula Hak dan Kewajiban bagi Pelanggan sebagai Konsumen dari PDAM adalah sebagai berikut :

1. Pelanggan berhak mengajukan keberatan yang disampaikan ke kantor PDAM setempat, bila jumlah pemakaian air di Kartu Meter Langganan (KML) tidak sesuai dengan angka yang tertera dalam Meter Air.
2. Keberatan dapat dilayani sebelum tanggal 10 lewat tanggal tersebut pelanggan diharuskan membayar rekeningnya terlebih dahulu, selanjutnya akan diperhitungkan pada bulan berikutnya.
3. Setelah terpasangnya sambungan rumah (SR), pelanggan berkewajiban dalam hal pengamanan meter air, pipa dinas dan pipa persil (pipa sebelum dan setelah meter air).
4. Pembayaran rekening air dan lainnya dapat dilayani mulai tanggal 1 s/d 20 setiap bulannya, selebihnya tanggal tersebut akan dilayani bulan berikutnya dengan konsekuensi dikenakan denda keterlambatan.

Kewajiban lain Pelanggan, antara lain adalah :

1. Pada saat pembacaan meter air, apabila pagar rumah terkunci/rumah kosong, mohon diberitahukan dengan cara menulis angka meter dan tanggalnya serta diletakkan pada tempat yang mudah diketahui oleh petugas PDAM.
2. Pada saat pembacaan meter air, pelanggan diharapkan mengetahui jumlah pemakaian air dan besarnya rekening yang akan ditagih yang ditulis pada KML.
3. Apabila terjadi kebocoran atau kerusakan instalasi, mohon segera dilaporkan kepada petugas setempat.

Menurut Bapak Hendra Rusdiyanto selaku Kasubag Penyambungan Ada beberapa upaya yang dilakukan oleh pihak PDAM WEDU untuk mengatasi permasalahan air bersih, maka PDAM memiliki usaha-usaha penyehatan antara lain :

1. Menambah debit air dengan menambah sumber air baku;
2. Mengajukan permohonan dana dari APBD Merauke maupun dari sumber-sumber lain;
3. Mengadakan rencana kerjasama dengan pihak investor;
4. Mengoptimalkan penagihan piutang pelanggan;
5. Mengurangi atau menekan tingkat kehilangan air yang didistribusikan;
6. Meningkatkan rutinitas pelaksanaan pengawasan terhadap kebocoran teknis maupun non teknis;
7. Mengusulkan kenaikan tarif;
8. Menekan biaya operasional, administrasi dan umum;
9. Penambahan prosedur pengadaan barang dan jasa pekerjaan; dan
10. Mengadakan rasio pegawai perjumlah sambungan.

Pengakuan dari masyarakat yang menggunakan fasilitas air bersih dari PT Wedu, belum adanya terealisasi apa yang di upayakan oleh PT Wedusampai saat ini, malahan kualitas air semakin buruk. Apabila hari hujan, maka air yang disalurkan oleh PT Wedu tidak layak untuk dikosumsi. Upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap konsumen yang dirugikan atas layanan air minum oleh PT Wedu Kota Merauke dapat mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan selalu Kabag Perencanaan dan Penelitian PDAM WEDU kota Merauke, menyatakan, saat ini PDAM WEDU kota Merauke memiliki empat permasalahan yang mendasar dan harus segera dituntaskan. Empat permasalahan tersebut, antara lain, kepercayaan konsumen, pembenahan organisasi, penuntasan hutang, dan komunikasi dengan stage holder lainnya.

Kenyataan dilapangan yang sering terjadi yaitu :

1. Persediaan Air Baku Yang Terbatas

Penyediaan bahan baku air yang diproses untuk dijadikan air minum oleh PDAM masih sangat kurang hingga volume air yang dihasilkan belum seluruhnya memenuhi kebutuhan konsumen. PDAM selalu berusaha untuk mencari dan menambah sumber air baru agar kebutuhan konsumen seluruhnya dapat terpenuhi karena hal ini menyangkut usaha untuk meningkatkan pelayanan dan pendistribusian air kepada konsumen.

2. Terbatasnya Mesin Pengolahan Air

Mesin pengolahan air banyak yang sudah tua dan aset penunjang sudah banyak yang rusak, karena itu perlu penggantian, tetapi dana untuk memperbaiki atau membeli mesin-mesin tersebut belum ada realisasinya.

3. Terbatasnya Sambungan Pipa Distribusi

Masalah distribusi air masih belum merata menjangkau kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya, karena belum tersediannya sambungan pipa distribusi. Biaya distribusi dan operasional yang masih sangat tinggi maka untuk sementara belum menambah sambungan pipa distribusi dalam hal ini menyebabkan pihak PDAM belum dapat mencukupi air secara normal kepada masyarakat. Pihak PDAM tidak dapat berbuat banyak atas aduan atau klaim dari pihak konsumen yang merasa dirugikan yang disebabkan tidak lancarnya aliran air.

Pemerintah Kota Merauke, mengatakan untuk menata kembali Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) WEDU membutuhkan biaya sebesar Rp 2 triliun terutama untuk keperluan perbaikan jaringan pipa dan peningkatan kapasitas produksi 1.400 liter perdetik dari 320 liter perdetik.

Untuk itu ada upaya khusus yang di ambil PT Wedu Kota Merauke dalam mengatasinya, yaitu :

1. Koordinasi yang berjangka panjang baik dari semua manajemen, Pemerintahan Kota, DPRD Kota pelanggan, Pihak-pihak yang berhubungan dengan PDAM;
2. Menggandeng swasta untuk investasi merehap instalasi.
3. Meningkatkan kemampuan untuk mengerti orang lain (pelanggan mengadu tidak puas) dan daya empati terhadap pelanggan yang tidak puas; dan
4. Pembenahan kapasitas produksi air minum di beberapa instalasi pengolahan air.

Namun berdasarkan pengamatan upaya khusus tersebut belum berhasil sepenuhnya, hanya sebagian saja. Sejauh ini kerjasama tersebut belum berjalan dengan baik, Namun pihak PT Wedu tetap melakukan tugas dan fungsinya dengan semaksimal mungkin. Diakui oleh pihak PT Wedu yaitu masih butuh proses untuk kelanjutan kontrak kerjasama ini baik itu dengan pemerintah Daerah, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) maupun dengan PDAM yang diharapkan akan terealisasi tahun 2019. Hal tersebut membuat sehingga PT Wedu mengalami kegagalan dalam melindungi hak-hak konsumen. sehingga harapan kedepannya agar konsumen tidak merugikan konsumen PT Wedu adalah:

1. Mengganti pompa air pada Stasiun Pompa Rawa Biru dengan kapasitas yang lebih besar (80 Ltr/Det).
2. Menambah pipa transmisi dari Rawa Biru ke Merauke dengan diameter pipa lebih besar atau menambah satu jalur pipa transmisi baru.
3. Percepatan Studi Kelayakan sumber air alternative dan Perlunya pelaksanaan survey yang berkesinambungan untuk pemeriksaan air pada pelanggan dan untuk perluasan daerah pelayanan.
4. Perlunya pelatihan bagi seluruh karyawan PDAM/PT.WEDU Merauke dalam semua Bidang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Hendra, beliau menyatakan bahwa ada beberapa kinerja yang dilakukan yaitu:

1. Pengadaan dan Pemasangan Meter Induk pada Stasiun Pompa Rawa Biru
2. Pengadaan Material Distribusi untuk lanjutan Blok Renovasi jaringan pipa pelanggan
3. Rehabilitasi Jembatan Pipa 10 inci dan 8 inci pada Stasiun Pompa Wasur dan Rehabilitasi Valve dan Wash Out pada Stasiun Wasur dan Stasiun Muli

4. Rehabilitasi rumah mesin Genset dan saluran limbah di Stasiun Parakomando
5. Pengadaan alat-alat kerja bidang Distribusi dan Top Overhaule Mesin Stasiun Rawa Biru dan Rehabilitasi rumah jaga dan rehabilitasi rumah mesin Genset di Stasiun Rawa Biru
6. Pemasangan jaringan Listrik pada Stasiun Wasur, Stasiun Muli, Stasiun Parakomando dan Stasiun Mandala II,
7. Pengadaan peralatan Laboratorium Dan Pelatihan tenaga Laboratorium
8. Pembersihan Intake Stasiun Rawa Biru dan Pengadaan satu unit mobil operasional

Berdasarkan Hasil Penelitian Maka Penulis Menyimpulkan Bahwa Pelayanan yang diberikan bagi pelanggan belum maksimal dikarenakan karyawan yang berada di PT Wedu yang bertugas melayani berjumlah 22 orang dengan kemampuan yang terbatas dan peralatan yang kurang memadai sehingga pada saat pelayanan mereka lalai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Sehingga Pelayanan Yang diberikan belum sesuai dengan Undang –undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

KESIMPULAN

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian untuk memberi perlindungan kepada konsumen, sedangkan dari hasil penelitian di lapangan ternyata dalam menangani pengaduan dari pelanggan PDAM PT Wedu terkesan lambat dan pelanggan juga merasa resah karena terkadang air tidak mengalir tetapi pembayaran tetap dilakukan, Maka dalam hal ini adanya kerugian bagi masyarakat yang menggunakan air dari PT Wedu.

Pelayanan yang diberikan PDAM Kota Merauke tidak sepenuhnya memuaskan pelanggan atau konsumen yang mana menimbulkan sengketa di antara kedua belah pihak. Pengakuan dari konsumen yang menggunakan fasilitas air bersih dari PT Wedu, bahwa upaya yang dilakukan PT Wedu belum terealisasi sampai saat ini, sehingga belum sesuai dengan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfawie Kurdie, Nuktoh , 2005, Telaah Kritis Teori Negara Hukum, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Barkatullah, Abdul, 2010, Halim Hak-Hak Konsumen, Bandung: Nusa Media.
- Dirjosisworo, Soedjono, 2001, Pengantar Ilmu Hukum, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Marwan, M dan Jimmy. P, 2009, Kamus Hukum. Surabaya: Reality Publisher.
- Mertokusumo, Sudikno, 2003, Mengenal Hukum Suatu Pengantar, Yogyakarta: Liberti.

P, Joko Subagyo, 2011, Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek Jakarta : Rineka Cipta
Putra, Lili Rasjidi dan I.B Wisa, 1993, Hukum Sebagai Suatu Sistem, Bandung: Remaja
Rusdakarta.
Shidarta, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Grasindo.