

**EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM PELAYANAN
AIR BERSIH OLEH PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) AIR MINUM
DI KOTA PADANG**

EXECUTIVE SUMMARY

***Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Penyerahan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum***



OLEH:

Anissa Desepriana

2210012111057

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG
HATTA PADANG**

2025

No. Reg:725/Pdt/02/III-2026

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

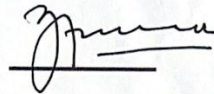
PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

No. Reg : 725/Pdt/02/III-2026

Nama : Anissa Desepriana
NPM : 2210012111057
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Tesis : EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN
DALAM PELAYANAN AIR BERSIH OLEH
PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) AIR
MINUM DI KOTA PADANG

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing untuk di *upload* ke *website*.

Dr. Elyana Novira, S.H., M.H. (Pembimbing)



Mengetahui:

Ketua Bagian
Hukum Perdata



Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H.

THE EFFECTIVENESS OF CONSUMER LEGAL PROTECTION IN CLEAN WATER SERVICES PROVIDED BY THE REGIONAL PUBLIC WATER UTILITY COMPANY (PERUMDA) OF PADANG CITY

Anissa Desepriana¹ , Elyana Novira¹

¹Legal Studies Program, Faculty of Law, Bung Hatta University

E-mail: anissadesepriana411@gmail.com

ABSTRACT

Clean water services provided by the Regional Public Drinking Water Company (Perumda) in Padang City constitute a basic necessity that must be fulfilled optimally for the community. Based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, every consumer has the right to obtain comfort, security, and safety in using goods and/or services. However, in practice, clean water services still generate various complaints from the public, such as disruptions in water distribution, turbid water quality, and administrative service problems. This study aims to analyze: (1) The effectiveness of consumer legal protection in clean water services provided by the Regional Public Drinking Water Company in Padang City, (2) The obstacles encountered in implementing such consumer legal protection, and (3) The solutions to overcome these obstacles. This research uses a sociological legal method with a qualitative approach. Data were collected through interviews, document studies, and literature studies. The data were analyzed descriptively. The results of the study show that: (1) Consumer legal protection has been implemented through customer complaint services, subscription contracts, and handling of water distribution disruptions. (2) However, its implementation still faces obstacles such as technical limitations of the network, lack of information delivery to customers, and low consumer awareness. (3) Therefore, it is necessary to improve service quality, infrastructure, and public socialization to ensure optimal consumer legal protection.

Keywords: Consumer Legal Protection, Clean Water Services, Regional Drinking Water Company Padang City.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting bagi kehidupan manusia serta berperan dalam menjaga kualitas hidup masyarakat. Hal ini sejalan dengan Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa bumi dan air dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Selain itu, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air menegaskan bahwa negara berkewajiban

menjamin ketersediaan air bagi masyarakat. Dalam pemenuhan kebutuhan air bersih di Kota Padang, masyarakat sangat bergantung pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum sebagai Badan Usaha Milik Daerah yang diberi kewenangan untuk mengelola dan mendistribusikan air bersih kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, Perumda Air Minum Kota Padang memiliki hubungan hukum dengan masyarakat sebagai pelanggan, di mana perusahaan berkewajiban menyediakan air bersih yang layak serta berhak menerima pembayaran

atas layanan yang diberikan, sedangkan masyarakat berkewajiban membayar tagihan air serta berhak memperoleh pelayanan yang aman dan berkualitas, dan hubungan antara Perumda Air Minum dan pelanggan juga dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjamin hak konsumen untuk memperoleh pelayanan yang aman dan berkualitas.

Namun dalam praktiknya, pelayanan air bersih masih sering menimbulkan berbagai keluhan dari masyarakat, seperti gangguan distribusi air, lambatnya penanganan laporan kerusakan, serta kualitas air yang terkadang keruh dan tidak memenuhi standar yang layak dikonsumsi.¹

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan air bersih masih menjadi persoalan yang perlu diperhatikan. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan pada perusahaan daerah air minum sering menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya.

Selain itu, perlindungan konsumen dalam pelayanan air minum PDAM masih menjadi persoalan penting terutama terkait dengan pemenuhan hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa.²

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Umum Daerah**

(Perumda) Air Minum di Kota Padang.”

A. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam pelayanan air bersih oleh Perumda Air Minum Kota Padang?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan perlindungan hukum konsumen pada pelayanan air bersih oleh Perumda Air Minum Kota Padang?
3. Bagaimanakah Solusi dari Kendala yang yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Pada Pelayanan Air Bersih oleh Perumda Air Minum di Kota Padang?

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam pelayanan air bersih oleh Perumda Air Minum Kota Padang.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan perlindungan hukum konsumen.
3. Untuk Mengetahui Solusi dari Kendala yang yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Pada Pelayanan Air Bersih oleh Perumda Air Minum di Kota Padang.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis sosiologis dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana hukum diterapkan dalam masyarakat, khususnya dalam pelaksanaan perlindungan hukum konsumen pada

¹ Syafirah & Nawangsari, 2021, “Efektivitas Pelayanan Pengaduan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik”, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 19, No. 1,

hlm. 2–3.

² Robert J. Kodoatie, *Pengelolaan Sumber Daya Air Terpadu*, Yogyakarta: Andi Offset, 2010, hlm. 3.

pelayanan air bersih oleh Perumda Air Minum Kota Padang.

Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak Perumda Air Minum Kota Padang, khususnya bagian pelayanan pelanggan dan bagian hukum. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi peraturan perundang-undangan, kontrak berlangganan, buku-buku hukum, serta jurnal ilmiah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan studi dokumen. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menyusun dan menguraikan data dalam bentuk kalimat secara sistematis sehingga diperoleh kesimpulan yang jelas.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Perlindungan Hukum Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum di Kota Padang

Pelaksanaan perlindungan hukum konsumen dalam pelayanan air bersih oleh Perumda Air Minum Kota Padang pada dasarnya telah dilaksanakan melalui berbagai mekanisme pelayanan kepada pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari adanya kontrak berlangganan antara Perumda Air Minum dengan pelanggan, penyediaan layanan pengaduan pelanggan, serta penanganan gangguan distribusi air yang dilakukan oleh pihak perusahaan.

Selain itu, Perumda Air Minum juga telah menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat apabila terjadi gangguan pelayanan, seperti air mati, air keruh, kebocoran

jaringan, air mengalir kecil, serta permasalahan meter air dan tagihan. Dalam menangani pengaduan tersebut, Perumda Air Minum menetapkan standar waktu penanganan pengaduan serta melakukan tindak lanjut melalui petugas teknis di lapangan.

Namun demikian, dalam praktiknya perlindungan hukum konsumen tersebut belum sepenuhnya berjalan secara optimal, karena masih terdapat berbagai keluhan dari masyarakat terkait gangguan distribusi air, kualitas air yang tidak sesuai harapan, serta keterbatasan dalam penyampaian informasi kepada pelanggan mengenai gangguan pelayanan.

B. Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Perlindungan hukum Konsumen Pada Pelayanan Air Bersih oleh Perusahaan umum Daerah Air Minum di Kota Padang

1. Kurangnya Pengetahuan dan Pemahaman Pelanggan Mengenai Sistem Distribusi Air Minum

Banyak pelanggan yang belum memahami cara kerja distribusi air, fungsi meter air, serta pembagian tanggung jawab antara Perumda Air Minum dan pelanggan. Kondisi ini sering menimbulkan kesalahpahaman ketika terjadi gangguan pelayanan, seperti air mati, air keruh, atau lonjakan penggunaan air.

2. Kesulitan Perumda Air Minum dalam Menyampaikan Informasi Secara Langsung Kepada Seluruh Pelanggan

Meskipun Perumda Air Minum telah berupaya menyampaikan informasi melalui media sosial dan layanan pesan singkat (SMS), tidak semua pelanggan dapat menerima informasi tersebut. Sebagian pelanggan tidak memberikan

nomor telepon yang aktif, sehingga penyampaian informasi mengenai gangguan pelayanan tidak dapat dilakukan secara merata.

3. Kendala Teknis dalam Penanganan Gangguan Pelayanan

Gangguan teknis seperti kebocoran jaringan, kerusakan pipa, serta kebutuhan perbaikan instalasi seringkali membutuhkan waktu penanganan yang cukup lama. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan tenaga teknis, luasnya wilayah pelayanan, serta kondisi jaringan distribusi yang memerlukan perbaikan.

4. Permasalahan Pembayaran Tagihan Air oleh Pelanggan

Sebagian pelanggan masih menunggak pembayaran tagihan air, namun tidak bersedia apabila sambungan airnya diputus. Padahal dalam kontrak berlangganan telah dijelaskan mengenai kewajiban pelanggan untuk membayar tagihan air tepat waktu serta konsekuensi apabila terjadi tunggakan pembayaran.

C. Solusi dari Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Pada Pelayanan Air Bersih oleh Perusahaan umum Daerah Air Minum di Kota Padang

1. Penguatan Edukasi dan Literasi Hukum Konsumen

Perumda Air Minum perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai mekanisme distribusi air, fungsi meter air, serta hak dan kewajiban konsumen dalam pelayanan air bersih.

2. Pengembangan Sistem Informasi dan Komunikasi yang Lebih Inklusif

Penyampaian informasi kepada pelanggan perlu ditingkatkan melalui berbagai media komunikasi, seperti media

sosial, layanan pesan singkat, website resmi, serta kerja sama dengan perangkat kelurahan, RT/RW, dan tokoh masyarakat.

3. Peningkatan Kualitas Pelayanan Teknis dan Transparansi Penanganan Gangguan

Perumda Air Minum perlu meningkatkan pemeliharaan jaringan secara berkala, menambah tenaga teknis, serta memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan mengenai penyebab gangguan dan estimasi waktu perbaikan.

4. Penegakan Kontrak Berlangganan Secara Tegas, Konsisten, dan Berkeadilan

Perumda Air Minum perlu menegakkan ketentuan kontrak berlangganan terkait kewajiban pembayaran tagihan air secara konsisten melalui mekanisme peringatan, denda administratif, hingga keputusan sementara sambungan air sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Penguatan Budaya Hukum dan Partisipasi Konsumen

Perlindungan hukum konsumen tidak hanya menjadi tanggung jawab Perumda Air Minum sebagai penyedia layanan, tetapi juga memerlukan kesadaran dan partisipasi aktif dari masyarakat sebagai konsumen dalam memenuhi hak dan kewajibannya.

VI. PENUTUP

A. Simpulan

1. Perlindungan hukum konsumen dalam pelayanan air bersih oleh Perumda Air Minum Kota Padang pada dasarnya telah dilaksanakan, melalui kontrak berlangganan, layanan pengaduan pelanggan, serta penanganan gangguan distribusi air. Namun pelaksanaannya belum

sepenuhnya efektif karena masih terdapat keluhan masyarakat terkait kualitas air, gangguan distribusi, dan pelayanan pengaduan.

2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan perlindungan hukum konsumen antara lain kurangnya pemahaman pelanggan mengenai sistem distribusi air dan hak serta kewajiban konsumen, kesulitan dalam penyampaian informasi kepada seluruh pelanggan, kendala teknis pada jaringan distribusi air, serta permasalahan tunggakan pembayaran oleh sebagian pelanggan.
3. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut adalah dengan meningkatkan sosialisasi mengenai hak dan kewajiban konsumen, memperbaiki sistem informasi pelayanan kepada pelanggan, meningkatkan kualitas pemeliharaan jaringan distribusi air, serta menegakkan ketentuan dalam kontrak berlangganan secara konsisten.

B. Saran

1. Perumda Air Minum Kota Padang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui perbaikan sarana dan prasarana jaringan distribusi air serta peningkatan responsivitas dalam menangani pengaduan masyarakat.
2. Masyarakat sebagai konsumen diharapkan dapat meningkatkan kesadaran mengenai hak dan kewajiban dalam penggunaan layanan air bersih serta mematuhi ketentuan yang telah ditetapkan dalam kontrak berlangganan.
3. Pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan dukungan dan pengawasan terhadap kinerja Perumda Air Minum agar pelayanan air bersih kepada masyarakat dapat berjalan secara lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Robert J. Kodoatie, 2010, *Pengelolaan Sumber Daya Air Terpadu*, Andi Offset, Yogyakarta

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air

C. Sumber lain

Syafirah & Nawangsari, 2021, "Efektivitas Pelayanan Pengaduan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik", *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 19, No. 1

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Ibu Dr. Elyana Novira, S.H., M.H, sebagai Dosen Pembimbing penulis yang sudah memberikan waktu dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi dengan baik juga kepada para pihak yaitu:

1. Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Ibu Dr. Sanidjar Pebrihriati R., S.H.M.H
2. Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Bapak Dr. Suamperi, S.H.M.H.
3. Ketua Bagian Hukum Perdata, Ibu Dr. Yofiza Media, S.H.M.H
4. Penasehat Akademik Penulis, Ibu Dr. Yofiza Media, S.H.M.H
5. Kepada para pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.