

**UPAYA PEMENUHAN HAK KONSUMEN MENURUT UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN OLEH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) KABUPATEN BULELENG**

Oleh:

I Gede Punia Negara¹ dan I Nyoman Lemes²
(nym.lemes@unipas.ac.id)

Abstrak: Konsumen wajib diperhatikan kepentingannya supaya tidak selalu berada dipihak yang dirugikan. Pertanggungjawaban Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng wajib ada dalam menangani hal-hal yang merugikan konsumen atau pelanggan. Penelitian ini meneliti: kendala yang dihadapi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng untuk pemenuhan hak konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan upaya yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng untuk pemenuhan hak konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris, dengan sifat deskriptif. Data diperoleh dari sumber kepustakaan dan lapangan, sehingga jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan studi dokumen dan wawancara.

Kendala yang dihadapi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng untuk pemenuhan hak konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen antara lain: keterbatasan sumber daya, khususnya air baku di Kabupaten Buleleng, terlebih pada saat musim kemarau; jumlah pelanggan yang relatif besar dibandingkan dengan sumber daya yang dimiliki; kontur Geografis wilayah pelayanan PDAM Buleleng, yang curam, dan sebagian sumber air ada di area yang lebih rendah dibandingkan dengan area pelayanan PDAM. Upaya yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng untuk pemenuhan hak konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah dengan : meningkatkan kemampuan sumber daya manusia sesuai bidang tugas masing-masing; menyusun dan melaksanakan program-program pelayanan pada masing-masing bidang; menambah permodalan untuk memperluas jangkauan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Perlindungan, Hak, Konsumen.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara yang sedang berkembang di dunia. Pembangunan nasional dilaksanakan untuk mencapai tujuan Negara yaitu

¹ Alumni Fakultas Hukum Universitas Panji Sakti.

² Dosen Fakultas Hukum Universitas Panji Sakti.

menciptakan masyarakat Indonesia yang makmur dan sejahtera. Pemerintah dalam mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 telah melaksanakan pembangunan di segala bidang secara berkesinambungan. Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya disektor perdagangan barang atau jasa, produktivitas barang atau jasa meningkat dengan pesat. Guna memenuhi kebutuhan pasar tersebut, produktivitas yang dilakukan cenderung tidak seimbang dengan selera permintaan (*demand*) pasar dan standar kebutuhan konsumen, sedangkan pelaku usaha hanya memikirkan bagaimana meningkatkan kuantitas barang atau jasa tanpa diikuti dengan peningkatan kualitasnya, sehingga barang atau jasa yang ditawarkan sering tidak sesuai dengan penerapan etika bisnis serta jauh dari kemampuan daya beli konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Sehingga produsen harus sanggup menawarkan produk atau jasa yang berkualitas dan berkelanjutan, karena mutu produk atau kualitas pelayanan yang diterima konsumen saat ini belum tentu diterima pula pada esok harinya. Begitu pula iklim layanan yang ada, tidak sepenuhnya sesuai dengan layanan yang diharapkan. Dalam peraturan tentang otonomi daerah (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014) peran pemerintah kabupaten sebagai daerah yang memiliki otonomi yang nyata dan bertanggungjawab diharapkan semakin berarti. Prinsip ini memandang bahwa daerah mempunyai kewajiban untuk mensejahterakan masyarakatnya. Daerah atau kota kemudian memperoleh penambahan kewenangan dalam pengelolaan sumber kekayaan alam diantaranya adalah "Sumber Daya Air". Air merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi semua makhluk dan kehidupan manusia untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, maka pengelolaannya menjadi wewenang Negara yang telah diatur dalam Pasal 33 UUD 1945 ayat (2) dan ayat (3).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Pemerintah pusat melalui

pemerintah daerah menyerahkan wewenang pengelolaan air bersih ini kepada pemerintah daerah dalam suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Pemerintah Daerah Kabupaten Buleleng membuat Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 2 Tahun 2010 tentang Perusahaan Daerah Air Minum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 2 Tahun 2010 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Buleleng, yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang memberikan jasa pelayanan air minum bagi seluruh masyarakat secara adil dan merata serta menyediakan air dengan mutu tinggi yang memenuhi syarat-syarat kesehatan (tidak berwarna dan tidak berbau), kontinuitas, dan inovatif. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng juga harus tanggap dalam kasus-kasus ketidakpuasan yang disampaikan oleh pelanggan baik secara langsung dalam bentuk telepon langsung, melalui SMS, datang ke tempat atau ke kantor, dengan menyampaikan rendahnya kualitas air seperti keruh, air tidak mengalir, maupun pipa bocor. Pelaku usaha (PDAM) sebagai pihak produsen atau penyedia barang atau jasa berupa kebutuhan air mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen atau pelanggan sesuai dengan standar produksi yang dibutuhkan konsumen.

Pelaku usaha mempunyai hak untuk mendapatkan dan menerima biaya pengganti atas barang atau jasa yang sewajarnya dari pihak konsumen. Di samping itu, konsumen juga mempunyai hak untuk mendapatkan dan memperoleh ganti rugi atas barang atau jasa yang tidak layak untuk dikonsumsi oleh konsumen. Hal demikian dijelaskan dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) bahwa : “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Konsumen lebih diperhatikan kepentingannya supaya tidak selalu berada dipihak yang dirugikan. Pertanggung jawaban dari pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng harus ada dalam menangani hal-hal yang merugikan konsumen atau pelanggan, dan perlu diketahui bahwa konsumenlah

yang membuat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng bisa mendapat keuntungan (*income*) yang besar.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

- a. Apa kendala yang dihadapi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng untuk pemenuhan hak konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?
- b. Apa upaya yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng untuk pemenuhan hak konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?

METODE PENELITIAN

Penelitian adalah usaha atau pekerjaan untuk mencari kembali yang dilakukan dengan suatu metode tertentu dengan cara hati-hati, sistematis serta sempurna terhadap permasalahan (Joko P. Subagyo, 1997: 2). Secara teoretis metode ilmiah yang diterapkan dalam penelitian di antaranya harus berdasarkan fakta, bebas dari prasangka, dan menggunakan ukuran obyektif (Bambang Sunggono, 2003: 49).

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan empiris yang dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan hukum yang difungsikan untuk pelayanan serta pemenuhan hak-hak konsumen oleh pelaku usaha, dalam hal ini oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng, yang memiliki potensi untuk terjadinya pengabaian. Hal ini penting dilakukan karena pelayanan dan pemenuhan hak konsumen ditujukan untuk menciptakan keadilan, hal yang merupakan salah satu tujuan hukum. Selain itu, dalam relasi antara konsumen dengan pelaku usaha cenderung terjadi keadaan yang kurang berimbang, di mana pelaku usaha berada pada posisi yang lebih kuat. Pelaksanaan penelitian dilakukan secara langsung terjun kelapangan dengan mencari data obyektif yang berupa wawancara dan observasi langsung.

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif (menggambarkan) yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat

sifat-sifat suatu individu keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lainnya dalam masyarakat. Penelitian ini mendeskripsikan (menggambarkan) pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen khususnya dalam upaya pemenuhan hak-hak konsumen oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng.

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng yang beralamat di Jalan Melati Nomor 10, Kelurahan Banjar Jawa, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu, yang terpenting adalah untuk memudahkan proses pencarian data. Kemudahan yang dimaksud adalah dikarenakan peneliti bertempat tinggal dekat dengan lokasi penelitian dan permasalahan yang diangkat dari judul usulan penelitian ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik kepustakaan dan wawancara yaitu dengan penjelasan sebagai berikut :

- a. Teknik kepustakaan yaitu serangkaian usaha untuk memperoleh data dengan cara membaca, menelaah, mengklasifikasikan, mengidentifikasi dan dilakukan pemahaman terhadap bahan-bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan dan buku-buku literatur yang ada kaitannya dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu mengenai upaya pemenuhan hak konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng.
- b. Teknik wawancara merupakan salah satu teknik yang sering dan paling lazim digunakan dalam penelitian hukum empiris untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu. Adapun dalam praktiknya dilakukan wawancara dan kuesioner langsung dengan produsen serta konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng, demi memperoleh langsung informasi terkait dengan upaya

pemenuhan hak konsumen oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng (Burhan ashsofa, 2010: 95).

“Data kualitatif adalah data yang didapat dari rekaman, pengamatan, wawancara, atau bahan tertulis, dan data ini tidak berbentuk angka. Adapun data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, didapat melalui penjumlahan, pengukuran, dan sebagainya” (Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim: 178).

Analisis data merupakan proses mengidentifikasi dan menganalisa data yang sebaiknya dilakukan segera setelah peneliti mendapatkan data. Sebenarnya pekerjaan menganalisis data ini dapat dilakukan sejak peneliti berada dilapangan, namun sebagian besar konsentrasi untuk menganalisis dan menginterpretasi data itu tentu tercurah pada tahap sesudah penelitian lapangan. Digunakan metode berpikir atau penelitian deskriptif kualitatif yang dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia atau gejala-gejala lainnya (Soerjono Soekanto, 1986: 10).

Alur pengolahan data sebagai berikut: data dikumpulkan kemudian disusun secara sistematis, direduksi, dipaparkan secara sistematis, dan ditarik simpulan sebagai jawaban atas permasalahan (Soerjono Soekanto, 1986: 250). Analisis kualitatif dilakukan dengan tidak melakukan tindakan khusus terhadap data yang diperoleh, tetapi data diupayakan untuk dipahami dalam situasinya yang nyata dan natural. Kecukupan data dinilai oleh peneliti dengan ukuran kecukupannya untuk menjawab masalah yang telah dirumuskan. Data tentang pemenuhan hak konsumen PDAM Buleleng dikumpulkan, dilakukan pemilihan dan pemilihan data, dibuat uraian yang sistematis, dan kemudian dilakukan penarikan simpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kendala Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng untuk Memenuhi Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Sepanjang tahun 2018, semua pengaduan yang masuk telah dapat ditangani Bentuk dan jumlah pengaduan tersebut adalah sebagai berikut:

Masalah yang Diadukan	Jumlah
Air Macet	357
Air Kecil	192
Water meter rusak/macet	866
Pemakaian tinggi	8
Kebocoran	2802
Lain-lain	153
Jumlah seluruhnya	4378

Program dan kegiatan yang dilakukan Bagian Pelayanan PDAM Buleleng untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, adalah:

- a. Menambah kapasitas produksi dengan memaksimalkan operasional pompa serta mencari sumber-sumber air baru (pembuatan sumur bor)
- b. Menambah \pm 2.400 sambungan pelanggan baru per tahun.
- c. Memperluas jaringan pipa terutama di kawasan-kawasan pemukiman baru.
- d. Menjaga kualitas dan meningkatkan cakupan pelayanan “air siap minum”.
- e. Menjaga kontinuitas dan pemerataan distribusi air kepada pelanggan.
- f. Penanganan kebocoran secara cepat, tepat dan akurat.
- g. Penggantian dan pemasangan WM induk di reservoir - reservoir.
- h. Sosialisasi pelayanan melalui pameran, media elektronik dan media cetak.

Masyarakat yang diberikan oleh PDAM Buleleng dibandingkan dengan sumber daya yang tersedia relatif banyak. Berikut adalah jumlah pelanggan PDAM Buleleng per Desember 2018:

Cabang /Unit	Klasifikasi									Jumlah
	S 1	S 2	R 1	P 1	N 1	N 2	I 1	I 2	Khs	
Singaraja	74	444	23.829	470	2.994	204	4	6	-	28.025
Cab. Seririt	50	153	6.287	38	377	129	-	-	-	7.034
Cab. Gerokgak	3	51	1.461	42	90	9	-	2	1	1.659
Cab. Busungbiu	17	30	2.637	17	17	5	-	-	-	2.723
Unit Pancasari	4	15	877	5	47	5	-	-	-	953
Cab. Kubutambahan	19	145	5.522	17	105	72	-	-	-	5.880
Sambirenteng	2	20	949	7	5	11	-	-	-	994
Cab. Lovina	6	54	4.029	27	242	80	-	1	-	4.439
Unit Pejarakan	-	5	216	1	-	6	-	-	-	228
Jumlah	175	917	45.807	624	3.877	521	4	9	1	51.935

Keterangan :

- S1 : Sosial 1 (kran umum)
S2 : Sosial 2 (tempat ibadah, rumah sakit, sekolah)
R1 : Rumah Tangga
P1 : Instansi pemerintah, perguruan tinggi negeri, perguruan tinggi swasta
N1 : Niaga 1 (kios, rumah kos, laundry, bengkel kecil, rumah makan, dll)
N2 : Niaga 2 (hotel, restoran, bengkel mobil, rumah sakit swasta, dll)
I1 : Industri 1 (home industri, usaha batu bata, batako, genteng, dll)
I2 : Industri 2 (pabrik minuman, pabrik es, industri perikanan, pabrik dan industri lainnya)
K : Pelabuhan

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada PADM Buleleng dibedakan antara keluhan teknis dengan keluhan administrasi. Keluhan teknis ditangani secara teknis, sedangkan keluhan administrasi dilanjutkan dan diselesaikan secara administrasi. Penanganan keluhan dilakukan secara berjenjang. Misalnya keluhan bahwa air tidak mengalir, diteruskan ke bagian distribusi untuk ditangani. Keluhan air keruh akan dilanjutkan ke bagian produksi dengan melakukan uji laboratorium. Keluhan terhadap adanya kebocoran akan ditindaklanjuti dengan pengiriman teknisi. Keluhan akan adanya pembayaran yang tinggi, dapat dilakukan upaya pembayaran dengan cicilan.

Kendala yang paling dirasakan pada bagian pelayanan adalah pelayanan pada saat musim kemarau, di mana debit air jauh mengecil. Berkaitan dengan hal ini dilakukan upaya antisipasi dari berbagai aspek sebagai berikut:

1. Aspek air baku:
 - a. Mengoperasikan sistem gravitasi sumber mata air selama 24 jam.
 - b. Mengoperasikan sistem perpompaan yang belum 24 jam secara optimal.
 - c. Membangun sumber air baku sebesar 48 ltr/dt (tiga sumur bor: Kubutambahan 10 ltr/dtk, Banyualit 10 ltr/dtk, Tinga-tinga 10 ltr/dtk, pemanfaatan mata air Ancar di Busungbiu 5 ltr/dtk, SPAM Sanih untuk reservoir Bungkulun 13 ltr/dtk.
2. Aspek distribusi:
 - a. Mengatur distribusi air dari zone bertekanan tinggi ke zone bertekanan rendah.
 - b. Memonitoring manometer sebagai indikasi pemerataan tekanan dan pembagian air.
 - c. Pemasangan *booster pump* 5 unit.
 - d. Melakukan inspeksi di malam hari terhadap jaringan distribusi yang kemungkinan mengalami kebocoran.
 - e. Menangani kebocoran pipa secara cepat.
 - f. Membangun 3 reservoir, Bungkulun, Girimas, dan Padang Bulia.
3. Aspek pelayanan:
 - a. Menyediakan 5 unit mobil tangki pada saat gangguan layanan dan permohonan masyarakat yang belum ada jaringan perpipaan.
 - b. Menghimbau kepada pelanggan PDAM jika terjadi gangguan layanan pada saat jam puncak atau musim kemarau diharapkan menampung air

pada saat air mengalir untuk digunakan pada saat jam-jam puncak pemakaian.

4.2 Upaya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng Untuk Memenuhi Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Bidang Teknik/Pelayanan telah melakukan program-program untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

1. Menambah kapasitas produksi dengan memaksimalkan operasional pompa serta mencari sumber-sumber air baru (pembuatan sumur bor).
2. Menambah \pm 2.400 sambungan pelanggan baru per tahun.
3. Memperluas jaringan pipa terutama di kawasan-kawasan pemukiman baru.
4. Menjaga kualitas dan meningkatkan cakupan pelayanan “air siap minum”.
5. Menjaga kontinyuitas dan pemerataan distribusi air kepada pelanggan
Penanganan kebocoran secara cepat, tepat dan akurat.
6. Penggantian dan pemasangan WM induk di reservoir - reservoir.
7. Sosialisasi pelayanan melalui pameran, media elektronik dan media cetak

Semua jajaran PDAM buleleng telah memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan Prima. Pelayanan Prima yang dimaksud adalah pelayanan yang:

- a. Melayani dengan ramah dan sopan serta memberikan informasi yang benar dan pasti kepada pelanggan.
- b. Menyediakan kotak saran serta menempatkan petugas informasi yang profesional.
- c. Proses permohonan calon pelanggan dilakukan dengan cepat, waktu penyambungan tidak melebihi 2 (dua) hari untuk standar 6 (enam) meter dan 4 (empat) hari bagi yang diluar standar, terhitung sejak pembayaran biaya sambungan baru.
- d. Memberikan pencicilan biaya sambungan baru, dan pencicilan pemakaian air yang rekeningnya melonjak secara tidak sengaja.
- e. Melayani pembayaran rekening melalui sistem Debet Rekening di Bank BCA dan BPD Bali.

- f. Pengembalian seketika kelebihan pembayaran rekening air minum apabila terjadi kesalahan baca stand meter air.
- g. Pencabutan saluran air minum, karena keterlambatan pembayaran senantiasa didahului dengan surat pemberitahuan.
- h. Pelayanan pengaduan melalui Dinas Gangguan dengan nomor telepon (0362) 21140 dan email : pdam_buleleng@yahoo.com.
- i. Penanganan keluhan pelanggan secara cepat dan tepat oleh tim distribusi.
- j. Meter air yang terpasang sebelumnya sudah ditera.
- k. Memberikan pelayanan melalui mobil tangki bagi daerah yang belum terlayani air bersih melalui perpipaan.
- l. Setiap gangguan distribusi air, sebelumnya diinformasikan kepada pelanggan melalui mas media / elektronik.
- m. Air minum yang didistribusikan ke pelanggan dijamin memenuhi syarat kesehatan, karena pengawasan dilakukan secara ketat dan rutin.
- n. Penggantian meter air, dilakukan secara berkala tanpa membebani biaya kepada pelanggan.
- o. Menjadikan motto "*Melayani dengan PRIMA*" sebagai spirit bagi seluruh pegawai.
- p. Meningkatkan pelayanan pembayaran rekening dengan bekerja sama dengan PT POS beserta Agennya.

Semua bagian telah menyusun program agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi semakin baik. Program yang dimaksud adalah:

Bidang Keuangan:

- a. Menerapkan sistem tarif sesuai kemampuan masyarakat dan menguntungkan bagi perusahaan
- b. Mengadakan penyesuaian klasifikasi pelanggan sesuai ketentuan
- c. Meningkatkan penerimaan dengan sistem debit rekening di Bank BCA dan BPD Bali
- d. Proses sambungan baru dilaksanakan secara transparan, mudah dan cepat

- e. Senantiasa mengevaluasi system prosedur dan mekanisme pelayanan prima

Bidang Sumberdaya Manusia:

- a. Meningkatkan profesionalitas, disiplin dan tanggung jawab pada bidang tugas melalui “7” Sikap dan Perilaku Pegawai PDAM Buleleng.
- b. Mengikuti pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh pihak eksternal.
- c. Melaksanakan rapat koordinasi internal secara rutin.
- d. Berlangganan majalah/bulletin serta membeli buku-buku yang berhubungan dengan air minum.
- e. Studi banding/ saling bertukar informasi dengan PDAM/ Institusi terkait.

Bidang Sumberdaya Alam/Lingkungan:

- a. Senantiasa melakukan upacara/ persembahyangan pada setiap hari-hari suci
- b. Membantu biaya upacara/pembangunan pura-pura yang terkait dengan sumber air.
- c. Berpartisipasi menjaga kelestarian hutan melalui program penghijauan bekerjasama dengan Dinas Kehutanan.
- d. Penyuluhan air bersih bagi masyarakat, khususnya generasi muda/ pelajar di Kabupaten Buleleng.

Program-program yang dilakukan bidang-bidang yang ada pada PDAM Buleleng sangat relevan dengan pemenuhan hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan tentang Hak Konsumen, khususnya pada Pasal 4. Hak-hak itu adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa.
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
5. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
6. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
7. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pergantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sebagaimana mestinya.

Pentingnya pengelolaan sumber daya air yang ada, yang antara lain untuk kepentingan domestik di Kabupaten Buleleng, berkaitan dengan fakta-fakta bahwa kurang lebih 70% muka bumi terdiri dari massa air, tetapi meskipun secara geofisik sumber daya air melimpah, hanya sebagian kecil saja yang dapat dimanfaatkan secara langsung. Lebih dari 97% air di muka bumi merupakan air laut, sementara dari 3% air tawar 2% tersimpan dalam bentuk es, sehingga hanya 1% yang dapat dimanfaatkan manusia secara langsung, itupun tersebar secara tidak merata menurut ruang dan waktu karena adanya perbedaan curah hujan (Fauzi, A., 2004: 87). Di Indonesia, kondisi umum sumber daya air di Indonesia berdasarkan hasil riset Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum tahun 2009 disebutkan masih memiliki cadangan air yang cukup besar yaitu sebanyak 2.530 km³, atau menduduki peringkat kelima di dunia. Meski begitu, sesungguhnya sebaran sumber daya air di Indonesia tidak merata. Di wilayah barat cukup besar namun di wilayah timur dan selatan kurang sehingga ancaman krisis air di sejumlah wilayah di Indonesia kerap terjadi dan dikhawatirkan akan semakin meluas. Hal ini diperparah dengan bertambahnya jumlah penduduk yang tidak merata, seperti di Pulau Jawa yang hanya tujuh persen dari luas lahan di Indonesia, sekitar 65 persen penduduk Indonesia tinggal di pulau ini dan potensi airnya hanya 4,5 persen dari potensi air di Indonesia.

Dari 1% air yang dapat dimanfaatkan secara langsung tersebut, akan dirasakan semakin kurang sejalan dengan bertambahnya jumlah penduduk.

Pertambahan jumlah penduduk selain dibarengi dengan menurunnya fungsi hutan juga disertai dengan meningkatnya pencemaran terhadap air. Semakin terbatasnya jumlah air yang dapat dimanfaatkan secara langsung, dan semakin meningkatnya kebutuhan akan air, dapat memicu konflik di masyarakat. Forum Air Dunia II (*World Water Forum*) di Den Haag pada Maret 2000 sudah memprediksi Indonesia termasuk salah satu negara yang akan mengalami krisis air pada tahun 2025. Penyebabnya adalah kelemahan dalam pengelolaan air. Salah satu di antaranya pemakaian air yang tidak efisien. Laju kebutuhan akan sumber daya air dan potensi ketersediaannya sangat pincang dan semakin menekan kemampuan alam dalam menyuplai air.

Berikut adalah sumber-sumber air di Provinsi Bali (*Japan International Cooperation Agency*, 2014):

KABUPATEN	SUNGAI	MATA AIR	SUMUR	PENJELASAN
Buleleng	-	79%	21%	Mata air, sumur
Jembrana	-	-	100%	Sumur dalam
Tabanan	15%	84%	1%	Mata air
Badung	67%	8%	25%	Sungai
Gianyar	-	38%	62%	Sumur
Klungkung	55%	40%	5%	Sungai, mata air
Bangli	-	100%	-	Mata air
Karangasem	33%	37%	30%	Tiga sumber air
Denpasar	72%	-	28%	Sungai, sumur
Total	40%	32%	28%	Sungai terbanyak digunakan

Akibat pengelolaan yang salah, air bisa menjadi bencana bagi kehidupan. Air yang berlebihan di suatu tempat akibat hujan yang besar dapat menimbulkan kerugian yang besar. Sebaliknya kekurangan memungkinkan terjadi bencana kekeringan. Pada umumnya pengelolaan sumberdaya air berangkat hanya dari satu sisi saja yakni bagaimana memanfaatkan dan mendapat keuntungan dari adanya air. Namun untuk tidak dilupakan bahwa jika ada keuntungan pasti ada

kerugian. Tiga aspek dalam pengelolaan sumberdaya air yang tidak boleh dilupakan, yakni aspek pemanfaatan, aspek pelestarian dan aspek perlindungan.

1. Aspek pemanfaatan. Kebanyakan inilah yang langsung terlintas dalam pikiran manusia jika berhubungan dengan air. Baru setelah terjadi ketidak seimbangan antara kebutuhan dengan yang tersedia, manusia mulai sadar atas aspek yang lain.
2. Aspek pelestarian. Agar pemanfaatan tersebut bisa berkelanjutan maka air perlu dijaga kelestariannya baik dari segi jumlah maupun mutunya. Menjaga daerah tangkapan hujan dihilu maupun daerah pedataran merupakan salah satu bagian dari pengelolaan, sehingga perbedaan debit air musim kemaru dan musim hujan tidak besar. Demikian pula menjaga air dari pencemaran limbah.
3. Aspek pengendalian. Perlu disadari bahwa selain memberi manfaat, air juga memiliki daya rusak fisik maupun kimiawi. Badan air (sungai, saluran dsb,) terbiasa menjadi tempat pembuangan barang tak terpakai, baik berupa cair (limbah rumah tangga dan industri), maupun benda padat berupa sampah dan terjadilah pencemaran dengan akibat gangguan terhadap hidup manusia. Binatang dan tumbuh-tumbuhan. Karena itu dalam pengelolaan sumberdaya air tidak boleh dilupakan adalah pengendalian terhadap daya rusak yang berupa banjir maupun pencemaran.

Ketiga aspek penting tersebut dalam pengelolaan sumberdaya air harus menjadi satu kesatuan, tidak dapat dipisahkan satu dengan lainnya. Salah satu aspek saja terlupakan, akan mengakibatkan tidak lestarinya pemanfaat air dan bahkan akan membawa akibat buruk. Jika kita kurang benar dalam mengelola sumberdaya air, tidak hanya saat ini kita akan menerima akibat, tetapi juga generasi mendatang. Meskipun mandat utama PDAM Buleleng adalah menyediakan air baku untuk kepentingan domestik masyarakat Buleleng, tetapi upaya pelestarian dan pengendalian juga perlu mendapat perhatian dari PDAM, setidaknya menjadi acuan dalam penyusunan program-program pelayanan.

Berikut adalah kebutuhan air dan potensi air di Kabupaten Buleleng (*Japan International Cooperation Agency, 2014*):

NO	PERIHAL	BULELENG
1	Potensi Air	26.130
	a. Air Permukaan	24.085
	b. Air Tanah	2.045
2	Penggunaan air	8.679
	a. Irigasi	8.125
	b. Pengadaan air umum	245
	c. Pengadaan air non publik	309
3	Kebutuhan mendatang (pengadaan air umum)	859
4	Kapasitas sekarang (pengadaan air umum)	394
	a. Sungai	0
	b. Mata air	312
	c. Sumur	82
5	Defisit (pengadaan air umum)	465
6	Potensi yang tersisa	17.760
7	Tingkat Kapasitas yang diperlukan	3%

Dari data tersebut tampak bahwa Tingkat Kapasitas yang Diperlukan, yaitu persentase kapasitas yang diperlukan (akan dikembangkan) berlawanan dengan potensi yang tersisa, di Kabupaten Buleleng kecil, hanya 3%. Hal ini berarti terdapat banyak potensi untuk dikembangkan, tetapi realitanya terdapat defisit dalam pengadaan air minum.

Data yang ada pada Dinas Pekerjaan umum Kabupaten Buleleng menunjukkan bahwa permasalahan potensi air permukaan yang ada di kabupaten Buleleng, relatif sama baik berupa mata air, sungai (88 sungai, 26 buah berair sepanjang tahun), danau dan waduk (2 danau (Buyan dan Tamblingan), 1 waduk

(Gerokgak), dan 1 embung (Tembok)), yaitu semakin surutnya debit air, sementara upaya konservasi belum banyak dilakukan.

Untuk mengatasi permasalahan yang telah ada, dan potensi masalah-masalah baru di masa yang akan datang sumber daya air di Kabupaten Buleleng perlu dikelola secara sistematis, dengan menyeimbangkan aspek pemanfaatan, pelestarian, dan pengendalian. hal itu perlu didukung dengan regulasi yang memadai, yang sekaligus menjadi dasar hukum bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan pengelolaan terhadap sumber daya air.

Sebagai lembaga, yang dalam kategori swasta-pemerintah, dikategorikan sebagai lembaga pemerintah, PDAM kabupaten Buleleng merupakan ‘pemain’ dalam pengelolaan sumber daya air, karenanya peran PDAM menjadi penting Pemain-pemain yang lain adalah:

1. Dewan Perwakilan Rakyat/ Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
2. Pemerintah:
 - a. Departemen-departemen.
 - b. Propinsi : Gubernur, Bappeda, Dinas PU Pengairan, Cipta Karya, Pertanian.
 - c. Kabupaten/Kota : Bupati/Walikota, Bappeda Dinas PU Pengairan, Cipta Karya, Pertanian.
 - d. Camat, Lurah.
 - e. Jasa Tirta, PDAM.
 - f. Proyek-proyek Infrastruktur.
 - g. PLN, PLTA.
 - h. Kontraktor, Konsultan (BUMN).
3. Swasta:
 - a. Industri.
 - b. Kontraktor.
 - c. Konsultan.
 - d. Supplier, Pengelola Rekreasi Pantai, Waduk, dll
4. Masyarakat Perkotaan, Pedesaan.
5. LSM.

6. Perguruan Tinggi.

TIM JICA (*Japan International Cooperation Agency*) dengan memperhitungkan berbagai faktor membuat proyeksi kebutuhan air di Kabupaten Buleleng sebagai berikut (*Japan International Cooperation Agency, 2014*):

Tahun	Pengadaan air umum			Pengadaan air non umum			Total		
	Dom	Non-Dom	Total	Dom	Non-Dom	Total	Dom	Non-Dom	Total
2005	211	34	245	304	6	309	515	39	554
2010	297	46	344	275	6	281	573	52	625
2025	665	194	859	211	113	324	876	306	1.182

Catatan:

- a.Dom=Domestik
- b. Non Dom= Non Domestik

Adapun potensi sumber daya air yang ada di Kabupaten Buleleng adalah sebagai berikut:

1. Potensi aliran permukaan

Curah hujan (mm)	Area (km ²)	Debit (M ³ /S)	Annual Runoff (m ³ /s)		
			Jenis A	Jenis B	Jenis C
1.841	1.365,88	79,507	37,364	27,296	6,824

Jenis A : Berdasarkan Debit Alami

Jenis B : Debit alami untuk lebih dari 10 km²

Jenis C : Debit 95%

2. Potensi mata air

Hasil (lt/dt)	Volume abstraksi			
	Irigasi	PDAM	lainnya	Total
	(lt/dt)	(lt/dt)	(lt/dt)	(lt/dt)
6172,6	147,2	408,1	2378,8	2934,1

Mata air di Kabupaten Buleleng tersebar pada 9 Kecamatan. Kecamatan Gerokgak memiliki 88 mata air dengan debit berada pada rentangan 0,1-25 lt/dtk. Kecamatan Seririt mempunyai 25 mata air dengan debit berada pada rentangan 0,4-150 lt/dtk. Kecamatan Busungbiu memiliki 31 mata air dengan debit berada pada rentangan 0,4-100 lt/dtk. Kecamatan Banjar memiliki 55 mata air dengan debit berada pada rentangan 0,1-10 lt/dtk. Kecamatan Sukasada memiliki 29 mata air dengan debit berada pada rentangan 0,4-100 lt/dtk. Kecamatan Buleleng memiliki 57 mata air dengan debit berada pada rentangan 0,5-100 lt/dtk. Kecamatan Sawan memiliki 45 mata air dengan debit berada pada rentangan 0,2-60 lt/dtk. Kecamatan Kubutambahan memiliki 28 mata air dengan debit berada pada rentangan 0,4-80 lt/dtk. Semua sumber air yang ada di kabupaten Buleleng mengalami permasalahan yang sama, yaitu debit air yang semakin kecil. Selain itu, terdapat beberapa sumber air yang belum dimanfaatkan sehingga terbuang percuma atau mengalir ke laut. Diperkirakan 743,8 ltr/dtk air dari mata air terbuang tanpa dimanfaatkan. terbuangnya air ini disebabkan karena debit airnya yang kecil, atau karena kualitas airnya kurang baik, atau karena teknologi yang ada belum memadai untuk memanfaatkannya (Made Vivi Oviantari, 2011):

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 33,4% dari 314 air yang dianalisis berstatus beresiko jika dilihat dari aspek bakteriologi (Made Vivi Oviantari, 2011).

3. Potensi danau/ Waduk

No	Nama	Luas genangan (ha)	Volume (M ³)
1	Danau Buyan (Desa Pancasari)	412.650	92.800.000
2	Danau Tamblingan (Desa Munduk)	133.500	27.050.000
3	Waduk Gerokgak (Desa Gerokgak)	29.000	3.750.000
4	Embung Tembok (Desa Tembok)	0,100	3.500

Ada beberapa hal yang masih harus dioptimalkan berkaitan dengan pengelolaan sumber daya air di kabupaten Buleleng antara lain:

- a. Ketersediaan sumber air yang tidak merata, perlu ditindaklanjuti agar kekurangan air di Buleleng Barat dan di Buleleng Timur dapat teratasi. Teknologi dan dukungan pendanaan sangat diperlukan untuk melakukan distribusi.
- b. Sumber air yang terbuang percuma diupayakan untuk dapat dimanfaatkan misalnya dengan teknologi tepat guna.
- c. Konflik pemanfaatan air, semisal antara kepentingan pertanian (irigasi) dengan kepentingan air baku (PDAM) harus diselesaikan dengan baik.
- d. Kajian terhadap sumber-sumber air perlu ditingkatkan pelaksanaannya, serta dilakukan secara sistematis.
- e. Menurunnya debit sumber air, mengindikasikan bahwa daerah tangkapan air semakin berkurang, sehingga alih fungsi lahan perlu dilakukan secara terkendali.

Sebagai perusahaan, PDAM Buleleng telah mendapat pengakuan dalam menjalankan usaha, maupun memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- a. Trophy Abdi Satya Bakti (1996)
- b. Trophy Citra Pelayanan Prima untuk unit kerja pelayanan Publik Percontohan (2006)
- c. Trophy Penghargaan Pekerjaan Umum atas pencapaian kinerja terbaik 3 (tiga) kali berturut-turut dalam penyelenggaraan air minum kategori khusus untuk tingkat kota sedang/kecil (2007)
- d. PERPAMSI Award (2013)
- e. Kategori : PDAM Kabupaten dengan Jumlah Pelayanan 30.000 – 50.000 Pelanggan
- f. PERPAMSI Award Tahun 2015
- g. Kategori : Pelayanan Terbaik Air Minum dan Sanitasi dibawah 50.000 Pelanggan
- h. Penghargaan TOP BUMD Tahun 2017 Kategori Bidang : Peningkatan Laba Ekonomis
- i. Penghargaan TOP BUMD Tahun 2018
- j. Kategori : Top BUMD 2018, Kabupaten, Pelanggan 30.000 - 100.000

- k. Penghargaan Kementerian PUPR Tahun 2018 Kategori : Jumlah Pelanggan 20.001 – 50.000 Sambungan Rumah

PDAM Buleleng merupakan salah satu Perusahaan Daerah Milik Pemerintah Daerah Kabupaten Buleleng yang dituntut agar dapat bersaing dan berkembang sesuai dengan perkembangan ekonomi nasional sekaligus dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Dalam rangka tercapainya tujuan Perusahaan Daerah berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi perusahaan yang sehat, perlu diperhatikan permodalan dalam mengadakan penyertaan modal terhadap Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Buleleng yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Pada Tahun 2014 Pemerintah Kabupaten Buleleng meningkatkan modal dasar PDAM Buleleng menjadi Rp.135.000.000.000,- (seratus tiga puluh lima milyar rupiah). Hal ini dinyatakan dalam Pasal 8 Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 2 Tahun 2010 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Buleleng sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 2 Tahun 2010 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Buleleng.

PENUTUP

Simpulan merupakan jawaban akhir dari rumusan masalah. Dari uraian di depan dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kendala yang dihadapi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng untuk pemenuhan hak konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen antara lain:
 - a. Keterbatasan sumber daya, khususnya air baku di Kabupaten Buleleng, terlebih pada saat musim kemarau.
 - b. Jumlah pelanggan yang relatif besar dibandingkan dengan sumber daya yang dimiliki.
 - c. Kontur Geografis wilayah pelayanan PDAM Buleleng, yang curam, dan sebagian sumber air ada di area yang lebih rendah dibandingkan dengan area pelayanan PDAM.

2. Upaya yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng untuk pemenuhan hak konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah dengan :
 - a. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia sesuai bidang tugas masing-masing.
 - b. Menyusun dan melaksanakan program-program pelayanan pada masing-masing bidang, antara lain bidang pelayanan melaksanakan program peningkatan mutu.
 - c. Menambah permodalan untuk memperluas jangkauan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Sunggono. 2003. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Burhan ashsofa. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fauzi, A. 2004. *Ekonomi Sumber Daya Alam dan Lingkungan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Japan International Cooperation Agency. 2014. *The Comprehensive Study On Water Resources Development And Management In Bali Province In The Republic Of Indonesia*.
- Joko P. Subagyo. 1997. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Made Vivi Oviantari. 2011. *Kartografi Sumberr Daya Air Menuju Pengelolaan yang Optimal Di Kabupaten Buleleng*. Singaraja: F MIPA Undiksha.
- Soerjono Soekanto. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.