



Hak Menggugat pada Perusahaan Daerah Air Minum atas Pemenuhan Air yang Tidak Bersih / Tidak Sanitasi

Wulanmas Anna Patricya Gracya Frederik¹, Elko Mamesah²

¹Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi, Email: wulanmas_racyfrederik@yahoo.com

²Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi, Email: elkomamesah781@gmail.com

Info Artikel

Masuk: 3 September 2023

Diterima: 27 Mei 2024

Terbit: 30 Mei 2024

Keywords:

Right to Sue; Regional
Drinking Water Company;
Fulfillment of Clean Water

Kata kunci:

Hak Menggugat; Perusahaan
Daerah Air Minum;
Pemenuhan Air Bersih

Corresponding Author:

Wulanmas Anna Patricya
Gracya Frederik, E-mail:
wulanmas_racyfrederik@yahoo.com
www.unud.ac.id

DOI:

10.24843/JMHU.2024.v13.i01.
p13

Abstract

The goal of this research is to identify and analyze legal protection for customers of the Regional Drinking Water Company (PDAM) to ensure the availability of clean, safe, and healthy water, as well as legal protection for clients of the Regional Drinking Water Company (DPAM) regarding the availability of unclean and unfit for consumption water. This research is empirically juridical in nature, with an empirical data approach in the form of interviews and distributing questionnaires and secondary data. According to this research, customers of Regional Drinking Water Companies (PDAM) need legal protection to ensure that they maintain their rights to clean water and safe sanitation. Republic of Indonesia Government Regulation no. 122 regulates drinking water supply systems as a means of realizing the human right to safe, healthy and clean water. In addition, the customer's right to file a lawsuit against the Public Drinking Water Company (PDAM) is a claim regarding PDAM's failure to respect customers' rights to clean and healthy water.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis perlindungan hukum bagi pelanggan Perusahaan Air Minum Regional (PDAM) untuk memastikan ketersediaan air bersih, aman, dan sehat, serta pertahanan hukum bagi klien Perusahaan air minum regional (DPAM) sehubungan dengan ketersediaannya air yang tidak bersih dan tidak cocok untuk konsumsi. Penelitian ini bersifat Yuridis Empiris, dengan pendekatan Data Empiris berupa wawancara dan pengedaran kuesener serta Data Sekunder. Menurut penelitian ini, pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) membutuhkan perlindungan hukum untuk memastikan bahwa mereka mempertahankan hak mereka terhadap air bersih dan sanitasi yang aman. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 122 mengatur sistem pasokan air minum sebagai sarana untuk mewujudkan hak asasi manusia terhadap air yang aman, sehat dan bersih. Selain itu, hak pelanggan untuk mengajukan gugatan kepada Perusahaan Air Minum Publik (PDAM) adalah klaim atas kegagalan PDAM untuk menghormati hak pelanggan terhadap air bersih dan sehat.

I. Pendahuluan

Air adalah kebutuhan dasar manusia yang diberikan Tuhan untuk seluruh masyarakat Indonesia.¹ Air, sebagai bagian dari sumber daya air, adalah industri penting dan sentral untuk keinginan masyarakat dan harus digunakan untuk kemakmuran terbesar rakyat sesuai dengan mandat Pasal 33. Akibatnya, harus disusun Undang-Undang Sumber Daya Air dengan tujuan mengoptimalkan pengelolaan sumber daya air sesuai dengan ketentuan Konstitusi Republik Indonesia tahun 1945. Kapasitas saluran dikendalikan pada tingkat ekosistem air untuk mengelola drainase dengan cara yang berkelanjutan untuk keuntungan komunitas lokal dan ekosistem perairan itu sendiri. Manajemen air melibatkan manajemen sumber daya air sesuai dengan prinsip-prinsip berikut: kepentingan umum, terjangkau, desentralisasi, keseimbangan, dan independensi.² Pengetahuan lokal, kesadaran lingkungan, keberlanjutan, ketahanan, integrasi dan koherensi, keterbukaan dan akuntabilitas semuanya penting. Tujuan dari manajemen sumber daya air adalah untuk melindungi dan menjamin pemenuhan hak-hak masyarakat terhadap air. Menjamin ketersediaan air dan keberlanjutan sumber daya untuk memberikan manfaat yang adil kepada masyarakat setempat. Pembangunan jangka panjang membutuhkan jaminan integritas air dan fungsi yang tepat dari sumber daya air. Untuk memberikan keyakinan hukum untuk implementasi partisipasi masyarakat dalam pemantauan air, dari perencanaan hingga implementasi dan evaluasi. Peranan hukum didalam pembangunan sumber daya air harus sangat mampu menjamin suatu perubahan yang tertib dan tentunya teratur sesuai dengan arah yang telah ditentukan tentu saja akan mengarah pada yang terbaik.³

Menurut Undang-Undang Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Pasokan Air Minum, sistem air minum adalah kegiatan yang menghasilkan air untuk konsumsi manusia. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi: (a) jaminan hukum yang ada untuk memastikan akses pelanggan PDAM ke air bersih, aman, dan sehat; dan (b) hak pelanggan untuk mengajukan keluhan kepada perusahaan air minum sehubungan dengan ketersediaan air yang tidak bersih dan tidak aman untuk dikonsumsi.

Dalam penelitian ini, penulis memeriksa berbagai peraturan air minum serta peraturan perlindungan hukum. Ada juga peraturan dalam hal hak pelanggan untuk mengajukan keluhan kepada Drinking Water District Company (PDAM) tentang ketersediaan air yang tidak bersih dan tidak aman, sehingga analisis penelitian ini berbeda dari penelitian lain.

Agustina Josina Pada tahun 2021, Yvonne Wattimena melakukan studi preliminar tentang hak air bersih dan sehat, serta masyarakat. Studi ini, tidak seperti yang

¹ Penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air.

² Ibid.

³ Kartika Chandra Kirana, *Pengelolaan Sumber Daya Air Berdasarkan Perspektif Hukum Indonesia*, Jurnal Indonesia Sosial Teknologi: p-ISSN: 2723 - 6609, e-ISSN: 2745-5254, Vol. 2, No. 11, November 2021, h.1984

sebelumnya, berfokus pada evaluasi.⁴ Kebijakan untuk memastikan bahwa pelanggan Drinking Water Company (PDAM) menerima air bersih, aman dan sehat. Ketentuan UUD 1945 dan Pasal 7 Akta Sumber Daya Air 2004 (UUSDA) berfungsi sebagai dasar hukum untuk penelitian ini. Undang-Undang Pemerintah Republik Indonesia No. 122 tentang Sistem Pasokan Air Minum, Undang-undang Hak Asasi Manusia No. 39 tahun 1999, Hukum Kesehatan No. 36 tahun 2009, Hukum Perlindungan Konsumen No. 8/1999. Peraturan Mahkamah Agung Indonesia tentang Prosedur Penegakan Keluhan Kelompok No. 1 Tahun 2002.

2. Metode Penelitian

Memahami hakikat metode penelitian kualitatif.⁵ Metodenya adalah studi pustaka, dimana data dikumpulkan dengan mencari dan membangun sumber informasi dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal, dan penelitian yang ada.⁶ Wawancara dan kuesioner merupakan data empiris yang digunakan dalam penelitian. Pendekatan hukum dan teoritis dimungkinkan dengan cara tradisional. Metode penelitian eksploratif dengan menggunakan metode penelusuran informasi hukum perpustakaan dan analisis kualitatif.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Pemenuhan Ketersediaan Air yang Bersih, Aman dan Sanitasi

3.1.1. Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Menurut Kotler di Rosnaini Daga, kepuasan adalah tingkat kepuasan yang membandingkan kinerja produk (layanan) yang diberikan dengan kinerja yang diharapkan.⁷ Menurut Hasan⁸ di Rosnaini Daga, kepuasan dan ketidakpuasan adalah reaksi pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara harapan sebelum pembelian dan kinerja sebenarnya dari produk/layanan yang didengar setelah digunakan. Seeds meningkatkan loyalitas pelanggan. Membangun hubungan positif antara perusahaan dan pelanggan.⁹

Berdasarkan data lapangan, terdapat banyaknya pengaduan Masyarakat pada umumnya dan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) pada khususnya berkaitan dengan pelayanan dan kebutuhan air bersih bagi Masyarakat pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Adapun yang menjadi keluhan pelanggan

⁴ Josina Augusthina Yvonne Wattimena, Balobe Law Jurnal Volume 1 Nomor 1, E-ISSN: 2775-6149, Lisensi Creative Commons Atribusi - Non Commercial 4.0 Internasional, h. 1 - 16.

⁵ Zainuddin Ali H., (2016), *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika h. 105

⁶ Anelda Ultavia B1, dkk, Desember 2023 *Kualitatif: Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi*, Jurnal Pendidikan Dasar, p - I S S N : 2 2 5 2 - 8 1 5 6 , e - I S S N : 2 5 7 9 - 3 9 9 3341, 2021, H. 342.

⁷ Daga Rosnaini, (2017), Citra, *Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute. h.77

⁸ Ibid

⁹ Helisia Krisdayanti, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang*, Palembang; Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2017.

PDAM dalam pelayanan, pengadaan dan penyaluran air bersih bagi Masyarakat yang disediakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yakni:

1. Ketersediaan air dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tidak lancar, tak jarang air tidak mengalir, mengakibatkan:
 - a. Masyarakat harus beli air yang dibawah penjual air keliling
 - b. Terdapat beberapa wilayah tidak pernah dialiri air bersih beberapa tahun belakangan, namun pelanggan harus tetap melaksanakan kewajibannya untuk membayar tagihan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) pada tiap bulannya. Apabila pelanggan tidak membayar maka Saluran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) akan dihentikan dan terancam dicabut instalasinya.
2. Air yang kotor,¹⁰ berwarna kekuning-kuningan sehingga membuat keraguan dan ketakutan bagi Pelanggan untuk mengkonsumsi air dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), bahkan untuk mencuci pakaianpun ternyata hasilnya berwarna kekuning-kuningan.

Faktor-faktor penyebab terjadinya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengalami kesulitan menyalurkan air bersih kepada pelanggan disebabkan oleh:

1. Apabila cuaca buruk, otomatis air yang mengalir di sungai sangat keruh, bahkan bercampur lumpur. Jadi kalau bercampur lumpur instalasi pengolahan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wanua Wenang masih konvensional, yaitu menggunakan bahan kimia berupa kaporit dan tawas. Meskipun pakai bahan kimia berton-ton, air tetap tidak bisa jernih.
2. Terjadinya kerusakan pipa saluran air yang disebabkan oleh alat berat pada pekerjaan drainase dan ada juga karena akar pohon-pohon besar yang merusak pipa. Hal ini tentunya dibutuhkan kerjasama dari pihak ketiga dan Pemerintah Kota Manado dalam mengatasi persoalan ini dalam melakukan peremajaan pohon
3. Instalasi perpipaan yang sudah terkontaminasi dengan tanah di sekitar rumah pelanggan di kecamatan Wenang kota Manado. Penyambungan pipa yang baik rapat yang memudahkan masuk ke dalam aliran air pipa dan dapat mengurangi kadar chlor dalam air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

¹⁰ <https://sulsel.idntimes.com/news/indonesia/savi/dapat-keluhan-pdam-manado-jelaskan-penyebab-air-kotor>.



Gambar Pipa Air PDAM yang sudah berkarat



Gambar Pipa Air Masyarakat yang tidak layak digunakan karena sudah berkarat

Berdasarkan data lapangan di atas, menunjukkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) harus memenuhi kewajiban terhadap pelanggan dalam penyediaan air bersih karena hal itu adalah hak pelanggan untuk mendapatkan Jaminan Keamanan dan Kelayakan Pemenuhan Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Kepuasan pelanggan yang merupakan hasil proses evaluasi antara harapan sebelum melakukan pembelian dengan pengalaman pada saat melakukan pembelian serta sesudah melakukan pembelian.¹¹ Harapan dan kinerja aktual akan mempengaruhi

¹¹ Husni Muharram Ritonga, Dewi Nurmasari Pane, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan*, Jurnal Manajemen Tools, Vol. 12 No. 2 ISSN 2088-3145, Desember 2020; H.33.

kepuasan konsumen dalam mempersepsikan kualitas suatu jasa.¹² Tingkat Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.¹³ Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai harapan maka konsumen akan sangat puas.¹⁴

Pelaku usaha harus memperhatikan sejauh mana kepuasan konsumen atas produknya menjadi kunci bagi perusahaan bisa terus bertahan dan berkembang, indikatornya yaitu Pelanggan akan membeli secara berulang dan akhirnya bisa meningkatkan omset perusahaan.¹⁵ Tingkat kepuasan konsumen dapat digunakan dalam melihat keberhasilan produk/jasa dan dapat memprediksi masa depan dari Perusahaan, selain itu, dengan pelanggan yang puas dapat dijadikan bahan evaluasi bagi perusahaan dalam menentukan tindakan perbaikan atas produk/jasa.¹⁶

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa adalah:¹⁷

- a. Keinginan dan kebutuhan yang mempengaruhi karakteristik pelanggan ketika melakukan bisnis dengan perusahaan.
- b. Jika ada kebutuhan dan permintaan saat ini untuk produk atau layanan perusahaan. Ini sedang mengalir di luar.
- c. Pelanggan akan memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap kualitas produk dan layanan perusahaan jika terlalu besar, dan sebaliknya. Pengalaman sebelumnya mengkonsumsi produk dan layanan perusahaan dan pesaingnya. Kekhawatiran tentang layanan, kepuasan pelanggan, dan keandalan
- d. Pengalaman teman-teman dan komentar rekan-rekan pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang diberikan kepada pelanggan.
- e. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau bentuk-bentuk iklan atau pemasaran yang digunakan oleh Perusahaan.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.¹⁸ Kualitas layanan yang baik diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan akan puas menikmati layanan yang diberikan oleh perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai, maka kualitas pelayanan tersebut akan dikatakan baik atau positif.¹⁹ Pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan

¹² Ibid

¹³ Hamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen*, Jawa Timur; UIN KHAS Press, 2023, H. 49

¹⁴ Ibid

¹⁵ Endang Sungkawati dkk, *Perilaku Konsumen (Suatu Pengantar)*, Jawa Tengah; Penerbit Cv. Eureka Media Aksara, 2022, H. 90

¹⁶ Ibid

¹⁷ Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Surabaya; CV. Jakad Publishing, 2019, H.25

¹⁸ Muhammad Fikrie Fauzy, , *Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Counter Handphone*, Solusi : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Semarang, P-ISSN : 1412-5331, E-ISSN : 2716-2532, Vol. 21, No. 3, Juli 2023, H. 664-671

¹⁹ Ibid

tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.²⁰

Menurut Indahingwati, kualitas pelayanan adalah keunggulan yang dimiliki oleh suatu layanan yang hanya dapat dinilai oleh pelanggan.²¹ Sehubungan dengan hal-hal tersebut di atas, maka untuk mengukur Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) pada Pelanggan PDAM dapat dilihat dari fakta lapangan, dimana Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tidak dapat melaksanakan kewajibannya pada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Menurut Satijipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif.²² Sehubungan dengan hal ini selayaknyalah diterapkan Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Pemenuhan Ketersediaan Air yang Bersih, Aman dan Sanitasi.

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa: Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Sedangkan Hak konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak mendapat barang/jasa yang sesuai, dimana Konsumen berhak untuk mendapat produk dan layanan sesuai dengan kesepakatan yang tertulis. Sebagai contoh dalam transaksi secara online, apabila terdapat layanan gratis ongkos kirim, maka penerapannya harus sedemikian. Bila tidak sesuai, konsumen berhak menuntut hak tersebut.
- b. Hak mendapat kompensasi dan ganti rugi, dimana Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang diterimanya dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan. Apabila tidak adanya kecocokan dalam gambar maupun kualitas, konsumen berhak melakukan sebuah tuntutan terhadap produsen.

Berangkat dari hal-hal tersebut di atas, maka Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berhak mendapatkan perlindungan hukum atas kerugian-kerugian yang dialaminya dan bahkan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berhak mendapatkan ganti kerugian akibat dari kerugian yang dialaminya dan Pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berkewajiban bertanggungjawab memberikan

²⁰ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya; Unitomo Press, 2019, H.54

²¹ Indahingwati, A. *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia*, Surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya, 2019, H. 38

²² Annisa Justisia Tirtakoesoemah, Muhammad Rusli Arafat, *Penerapan Teori Perlindungan Hukum Terhadap Hak Cipta Atas Penyiaran*, Pena Justisia: Media Komunikasi dan Kajian Hukum Volume 18, No.1, 2019, H. 4-5.

ganti kerugian akibat dari tidak terpenuhinya layanan air yang bersih, Aman dan sanitasi yang diberikan pada Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

3.1.2. Kualitas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam pemenuhan ketersediaan air yang bersih, Aman dan sanitasi

Adhiyanto. menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik dalam suatu perusahaan akan dapat memberikan rasa puas terhadap pelanggan.²³ Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja (*job performance*) sumber daya manusia, untuk itu setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam mencapai Tujuan organisasi yang telah ditetapkan.²⁴

Terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam rangka menjamin ketersediaan air bersih, aman dan bersih, maka PDAM dapat sewaktu-waktu memperbaiki prosedur pemeriksaannya, melakukan peninjauan meter air, kebocoran pipa, pencurian saluran air.²⁵ Maka PDAM sebagai pihak penyelenggaraan pelayanan air minum mempunyai kewajiban sebagai berikut seperti mengoperasikan sarana pelayanan air minum secara optimal, menyediakan air yang langsung dapat diminum secara bertahap, memberikan pelayanan air minum kepada pelanggan dengan memperhatikan kualitas, kuantitas dan kontinuitas kecuali dalam keadaan memaksa, melaksanakan penggantian meter air secara periodik paling sedikit setiap 4 (empat) tahun, dan apabila sebelum 4 tahun meter air mengalami kerusakan, selayaknya PDAM wajib untuk melakukan penggantian meter air, memberitahukan kepada pelanggan tentang adanya gangguan dan hambatan pelayanan, melakukan pemeriksaan kualitas air minum, melayani dan menindaklanjuti keluhan pelanggan, meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian, menyediakan call centre yang aktif selama 24 (dua puluh empat) jam dan kotak pos pengaduan.²⁶

Pada pengukuran kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan Dari perspektif pelanggan gagasannya adalah meningkatkan cakupan layanan yang sesuai kapasitas produksi terpasang, menekan tingkat kehilangan air dan meningkatkan penggantian/kalibrasi meter air; perluas jaringan distribusi, sedangkan perspektif proses bisnis internal dibuat gagasan yaitu meningkatkan uji kualitas, upgrade teknologi informasi dan pengembangan sistem layanan cepat.²⁷

²³ Adhiyanto. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri (Blki) Semarang*; Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang, 2020, H. 665

²⁴ Muridha Hasan, *Analisis Efisiensi dan Efektivitas Kinerja Pelayanan Pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Agara Kutacane*, Jurnal Visioner & Strategis Volume 11, Nomor 1, ISSN, 2338-2864, Maret 2022, p. 74

²⁵ Yulia Tri Handayani, (2017), *Kinerja Perusahaan Air Minum Untuk Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Perspektif New Public Administration (NPA) Di PDAM Delta Tirta Sidoarjo*, Kebijakan Dan Manajemen Publik, 5.1, h. 1-8.

²⁶ Miftah Imaniar Putri, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pdam Delta Tirta Di Kabupaten Sidoarjo Terhadap Perolehan Air Yang Tidak Layak Pakai*, Mimbar Keadilan Volume 14 Nomor 1, Februari 2021, H. 110

²⁷ Mirtan Sasmita, *Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bhagasasi Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*, Prosiding SEMANIS: Seminar Nasional Manajemen

Kualitas pelayanan merupakan baik atau buruk atau puas dan tidak puasnya pelanggan dari pelayanan yang diberikan. Jadi kualitas layanan dapat dilihat dari respon konsumen atau pelanggan.²⁸ Produk berkualitas baik dapat disampaikan secara konsisten, meningkatkan kepercayaan pelanggan.²⁹ Misi PDAM adalah untuk memberikan layanan berkualitas tertinggi kepada pelanggan. Karena itu adalah hak pelanggan untuk menerima layanan yang baik dalam penyediaan air minum, air, dan sanitasi.

3.1.3. Hak Pelanggan serta Kewajiban dan Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Pemenuhan Ketersediaan Air yang Bersih, Aman dan Sanitasi menurut Peraturan Perundang-undangan

Sehubungan dengan Hak Pelanggan terhadap Pemenuhan Ketersediaan Air yang Bersih, Aman dan Sanitasi dapatlah dilihat dari:

a. Hak Asasi Manusia

Hak atas air minum yang aman adalah hak asasi manusia yang mengharuskan pemerintah membuat undang-undang untuk melindungi, menghormati, dan menegakkan hak-hak warga negaranya.³⁰ Beberapa konvensi yang secara langsung mengatur hak atas air minum dan sanitasi telah meratifikasi Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia, antara lain: Saya menyetujuinya pada tahun 1948

b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Aturan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Menurut Pasal 1 UUPK, “tujuan perlindungan konsumen adalah untuk menjamin kekebalan hukum terh Pdap perlindungan konsumen”.
- 2) Berdasarkan Pasal 4, konsumen mempunyai hak sebagai berikut: a) hak untuk mengkonsumsi barang dan/atau jasa dengan mudah, aman dan tenteram; dan b) hak untuk menerima informasi yang akurat, jelas dan tepat mengenai syarat dan jaminan barang atau jasa. Hak untuk menerima pendapat dan pengaduan mengenai produk dan jasa yang

BisnisVolume 1, Nomor 1 Tahun 2023, ISSN: 2985 - 3109, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa, 2023, h. 391.

²⁸ Andi Khaerul Mabur, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeng*, jurnal bisnis, manajemen, dan informatika (jbmi), vol 19 no. 2, 2022, H.143.

²⁹ Abiala, M. A., Okusanya, A. M., Olanbiwoninu, A. A., Abiala, O. A., & Ibadin, F. H., Myco deterioration of Smoke Dried -0African Catfish (*Clarias gariepinus*) Stored at Ambient Temperature. *Microbiology Research Journal International*, December 2020, H. 42 - 52. <https://doi.org/10.9734/mrji/2020/v30i113028>

³⁰ Josina Augusthina Yvonne Wattimena, *Balobe Law Jurnal Volume 1 Nomor 1*,: h. 1 - 16, E-ISSN: 2775-6149, Lisensi Creative Commons Atribusi-NonCommercial 4.0 Internasional, 2021.

digunakan, d) hak perlindungan konsumen atas dukungan, perlindungan dan prosedur yang adil untuk menyelesaikan konflik, e) hak untuk diperlakukan dan menerima pelayanan secara adil, jujur dan tidak diskriminatif, f) hak atas kehilangan, kerusakan dan/atau penggantian apabila barang atau jasa yang diberikan rusak atau cacat.

- 3) Ayat 7 berbunyi sebagai berikut: Tanggung jawab perusahaan sponsor adalah sebagai berikut: a) Ide bisnis yang baik Memberikan informasi yang akurat, jelas, dan dapat diandalkan mengenai kondisi dan garansi produk dan/atau layanan kami, serta petunjuk penggunaan dan memperbaiki. dan pemeliharaan. dengan biji. Kami memperlakukan pelanggan dengan adil dan jujur serta tidak melakukan diskriminasi dalam layanan kami. Pelanggan mempunyai kesempatan untuk menguji dan/atau menguji suatu barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau terhadap barang yang diproduksi dan/atau dipasarkan. F. Memberikan ganti rugi atas kerugian, kerusakan dan ganti rugi yang timbul akibat penggunaan, penggunaan dan penikmatan barang dan jasa yang ditawarkan.
- 4) Pasal 8 Undang-undang Nomor 19 Tahun 1999 mengatur kewajiban kontraktor sebagai berikut: Perusahaan yang telah mengambil sumpah bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi kepada konsumen atas kerusakan, polusi dan penyakit yang disebabkan oleh konsumsi barang dan jasa yang diproduksi atau dipasarkan. Mengalir ke luar. Pembayaran pada angka 1 adalah pengembalian atau penukaran barang dan jasa yang sejenis atau nilainya, pemberian pelayanan kesehatan dan/atau kompensasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. hukum atau undang-undang). Pembayaran dilakukan dalam jangka waktu tertentu. d) 7 hari setelah tanggal acara. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan 2 tidak menghalangi proses pidana atas bukti-bukti lain yang berkaitan dengan adanya kekurangan.
- 5) Ketentuan ayat 1 dan ayat 2 berlaku.

Terkait dengan UU Perlindungan Konsumen tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa hak-hak konsumen dilindungi oleh UU No. 8 Tahun 1999, khususnya pada Bab 4 Hak Konsumen, Bab 7 Kewajiban Pengusaha dan Bab 19 tentang Kewajiban Pengusaha. Konsumen pada umumnya mempunyai tugas dan tanggung jawab Perusahaan Air Minum (PDAM) untuk menjamin ketersediaan air bersih, aman dan terjangkau.

c. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

- 1) Setiap orang memiliki hak yang sama atas asuransi kesehatan berdasarkan Undang-Undang No. 5, Bab 5.36/2009, dalam bidang kesehatan. 2) Setiap orang berhak atas perawatan kesehatan yang aman, berkualitas tinggi dan dengan harga yang wajar. 3) Setiap orang memiliki hak dan kewajiban untuk membuat keputusan kesehatan mereka sendiri.

Menurut Pancasila dan konstitusi Republik Indonesia tahun 1945, kesehatan adalah hak asasi manusia dan salah satu elemen kehidupan yang harus dicapai. Akibatnya, setiap tindakan atau kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan dianggap sebagai pelanggaran hak asasi manusia. Ini sepenuhnya menerapkan prinsip non-kekerasan, inklusivitas, perlindungan, dan stabilitas, yang sangat penting untuk pengembangan sumber daya manusia **Indonesia** serta memperkuat pembangunan dan daya saing negara-negara. Menurut Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009, konsumen memiliki hak untuk menerima perawatan kesehatan dari penyedia layanan kesehatan setempat untuk mencapai tingkat kesehatan terbaik.

2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum

Pengelolaan air adalah penyediaan air minum kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang sehat dan produktif.³¹ Konsumen adalah orang perseorangan atau organisasi yang terdaftar sebagai penerima pelayanan air minum dari BUMN, BUMD, UPT, UPTD, kelompok masyarakat dan perusahaan untuk memenuhi kebutuhannya.³² Pemeliharaan sistem pasokan air berkurang. Spam bertujuan untuk memenuhi hak masyarakat atas air dengan menyediakan air minum kepada masyarakat setempat.³³ Spam diterapkan untuk menjamin hak masyarakat atas air minum, ketersediaan layanan air dan kepuasan kebutuhan primer air masyarakat.³⁴ Sistem Penyediaan Air Minum Undang-Undang Nomor 122 Tahun 2015 Pemerintah Republik Indonesia memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dan berlaku bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDW) untuk menjamin ketersediaan air bersih, aman dan terjangkau.

3.2. Hak Gugat Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) atas Ketersediaan Air yang Tidak Bersih dan Tidak Aman untuk Dikonsumsi

3.2.1 Hak Menggugat Pelanggan menurut Peraturan Perundang-undangan

Masalah utama sektor ini adalah layanan dan kinerja perusahaan air minum lokal, termasuk kapasitas pengangguran tinggi, kebocoran, kapasitas dan kontinuitas kualitas layanan, dan izin manajemen yang belum selesai. Secara umum, masalah utama dengan manajemen air di Indonesia adalah bahwa layanan air tidak didistribusikan kepada setiap individu. Penurunan pasokan air minum dan air bersih akibat penurunan area

³¹ Pasal 1 Ayat (4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

³² Pasal 1 Ayat (17) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

³³ Pasal 7 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

³⁴ Pasal 17 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

penangkapan air akibat pemindahan lahan. Mengingat isu-isu hukum yang disebutkan di atas, berikut adalah masalah hukum yang dapat dibangkitkan oleh konsumen dengan Compa Regional de Aguas Potables (PDAM) untuk kerugian konsumen: Hukum Sipil berlaku untuk semua orang. Kode Sipil adalah buku hukum yang mengatur bagaimana untuk memastikan bahwa hukum sipil penting dan persyaratan pengadilan diikuti. Kode Sipil juga dapat didefinisikan sebagai undang-undang yang menjelaskan bagaimana untuk memastikan penegakan hukum sipil. Bisa dikatakan selamanya bahwa nama proses membuat dan membuat keputusan adalah hukum. Menuntut keadilan berarti meminta perlindungan hukum bagi seseorang yang telah terluka oleh orang lain. Klaim mesin dibagi menjadi dua kategori:³⁵

- a. Klaim hukum adalah klaim hak yang dipertanyakan, dan melibatkan setidaknya dua pihak, yaitu pemohon (pemohon) dan pemohon. (*someone who conveys fear*). Keputusan tersebut,
- b. Klaim yang tidak dipertanyakan dianggap klaim, dan klaim kedua ini hanya memiliki satu pihak. Tahap pertama adalah persiapan untuk pengambilan keputusan atau penegakan.³⁶

Sehubungan dengan Hak menggugat dari Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) atas Ketersediaan Air yang Tidak Bersih dan Tidak Aman untuk Dikonsumsi, Peneliti menganalisis dengan menggunakan Teori Penegakan Hukum. Penegakan hukum merupakan bagian dari perilaku yang dilakukan oleh aparat penegak hukum. Penegakan hukum ditujukan guna meningkatkan ketertiban dan kepastian hukum dalam masyarakat. Penegakan hukum merupakan proses dilakukannya upaya penegakan atau berfungsinya norma-norma sebagai dasar perilaku hukum yang ada di masyarakat dan negara. Soerjono Soekanto menyatakan bahwa ada beberapa faktor penghambat dalam penegakkan hukum, yaitu:³⁷

- a. Faktor Perundang-undangan Adanya beberapa asas dalam Undang- Undang yang tujuannya agar Undang-Undang tersebut mempunyai dampak positif.
- b. Faktor penegak hukum Penegak hukum mempunyai kedudukan dan peranan. Penegak hukum merupakan salah satu pilar terpenting dalam proses penegakkan hukum, sering melakukan berbagai tindakan yang bertentangan dengan ketentuan hukum sehingga menimbulkan berbagai masalah.
- c. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakkan hokum penegakkan hukum tidak mungkin berjalan dengan lancar tanpa adanya faktor sarana atau fasilitas.
- d. Faktor masyarakat Penegakkan hukum berasal dari masyarakat. Bertujuan untuk mencapai kedamaian dalam masyarakat, oleh karena itu dipandang dari sudut tertentu masyarakat dapat mempengaruhi penegakkan hukum.
- e. Faktor kebudayaan Kebudayaan hukum masyarakat merupakan suatu proses internalisasi nilai-nilai dalam rangka memahami hukum dan berupaya untuk menerapkannya secara baik demi kepentingan bersama.

³⁵ Ibid

³⁶ Ibid

³⁷Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta; Rajawali Press, 1983, H.47.

Maka sehubungan dengan Penegakan Hukum, tentunya dibutuhkan adanya Undang-undang untuk mencapai tujuannya secara efektif dari Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) atas Ketersediaan Air yang Tidak Bersih dan Tidak Aman untuk Dikonsumsi, yakni sebagai berikut:

1. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen³⁸ dapat melakukan gugatan sebagai berikut:

- a. Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dapat mengajukan gugatan sekelompok konsumen dengan minat yang sama dalam mengajukan gugatan ke pengadilan negeri dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku Usaha yang dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPSKM) mewakili konsumen yang dirugikan atas kerugian yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) oleh karena ketidaktersediaan air yang bersih.
- b. Hak gugat perwakilan kelompok (class action) yang dapat dilakukan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen ketika Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) melakukan pelanggaran.
- c. Klaim yang diajukan oleh sekelompok konsumen yang merupakan anggota organisasi perlindungan konsumen publik atau pemerintah, seperti yang didefinisikan dalam paragraf (1) (b), (c) atau (d), harus didiskusikan di pengadilan umum.

3.2.2 Keputusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2002 tentang Tata Cara Pelaksanaan Tindakan Kolektif

Hak untuk mengajukan gugatan kelompok memungkinkan sekelompok kecil orang untuk bertindak atas nama banyak orang yang dirugikan dalam tuntutan yang timbul karena permasalahan bersama, fakta hukum dan pelanggaran hak konsumen. Pengadilan umum menangani tuntutan yang diajukan oleh kelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen publik dan swasta, atau pemerintah.

Menurut Keputusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2002 tentang Prosedur Klaim Perwakilan Grup, klaim perwakilan grup adalah klaim yang diajukan oleh satu atau lebih individu yang mewakili kelompok.³⁹ Klaim dapat diajukan menggunakan Prosedur Klaim Perwakilan Kelompok ketika:⁴⁰

- a. Jumlah anggota kelompok begitu besar sehingga membuat klaim secara individual atau bersama dalam klaim tunggal tidak efektif dan tidak efisien.
- b. Ada kesamaan substansial dalam fakta dan peristiwa, serta dasar hukum yang serupa dan jenis klaim antara kelompok perwakilan dan anggotanya.

Apabila para pihak yang bersengketa memilih ADR yaitu BPSK, maka secara otomatis pihak tersebut memilih penyelesaian BSPK, sehingga para pihak harus memilih apa

³⁸ Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³⁹ Pasal 1 huruf a Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok

⁴⁰ Ibid, Pasal 2

yang tersedia dan/atau tersedia/ditetapkan di Kantor Sengketa Konsumen. (BPSK)⁴¹ metode mediasi atau mediasi atau arbitrase. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu wujud upaya pemerintah dalam menanggulangi dan mengatasi permasalahan terkait sengketa konsumen.⁴²

4. Kesimpulan

Untuk memastikan akses ke air bersih, aman, dan sehat, Perusahaan Air Minum Regional (PDAM) harus mematuhi Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mengatur hak dan kewajiban pelanggan Perusahaan Air Regional. Jika kegagalan PDAM untuk memastikan akses ke air yang aman dan bersih memiliki konsekuensi hukum yang mengakibatkan kerugian bagi pelanggan dan air sanitasi, pelanggan harus mencari perlindungan hukum untuk memastikan bahwa konsumen memiliki hak untuk air bersih, air aman, dan kebersihan. Hak atas air tidak dapat dipisahkan dari hak atas kesehatan yang diatur oleh Undang-Undang Kesehatan No. 36 tahun 2009, Hak konsumen terhadap air untuk kesehatan meliputi hak atas asuransi kesehatan, keamanan, dan kondisi kesehatan. Hak Pelanggan untuk mengajukan gugatan terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah hak Pelanggan yang mengajukannya kepada Perusahaan Daerah DRAM atas pelanggaran berikut: Polusi air; drainase layanan air minum Salah satu alasan pemerintah Indonesia gagal memperluas jaringan irigasi untuk pertanian adalah penurunan produksi biji-bijian serta penurunan pasokan air bersih dan air karena area aliran sungai berkurang akibat konversi lahan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Perintah Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2002 tentang tuntutan kelas mengatur isi tuntutan. Ini berarti bahwa tuntutan dapat diajukan secara individual atau kolektif. (A class action lawsuit).

Ucapan terima Kasih (Acknowledgments)

Terima kasih kami ucapkan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM) Universitas Sam Ratulangi atas pendanaan yang diberikan dalam penelitian ini, serta jajaran proof - reader, reviewer dan editorial Jurnal Magister Hukum Udayana yang telah berkontribusi dalam proses publikasi penelitian kami.

Daftar Pustaka

- Abiala, M. A., Okusanya, A. M., Olanbiwoninu, A. A., Abiala, O. A., & Ibadin, F. H. *Myco deterioration of Smoke Dried -0African Catfish (Clarias gariepinus) Stored at Ambient Temperature*. Microbiology Research Journal International, December 2020, <https://doi.org/10.9734/mrji/2020/v30i113028>
- Adhiyanto. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri (Blki)*, Semarang; Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang, 2020.

⁴¹ Hilman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta; h. 103

⁴² Titia Tauhiddah, Busyra Azheri, Yussy A. Mannas, Januari – Juni 2020, *kewenangan penyelesaian sengketa konsumen lembaga pembiayaan antara badan penyelesaian sengketa konsumen (bpsk) dengan lembaga alternatif penyelesaian sengketa (laps)*, DE LEGA LATA Jurnal Ilmu Hukum fakultas hukum ums, Volume 5 Nomor 1, , 94-105 DOI: <https://doi.org/10.30596/dll.v5i1.3472>; H. 98

- Andi Khaerul Mabruur, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeng*, jurnal bisnis, manajemen, dan informatika (jbmi), vol 19 no. 2, 2022.
- Anelda Ultavia B1, dkk, *Kualitatif: Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi*, Jurnal Pendidikan Dasar, p - I S S N: 2 2 5 2 - 8 1 5 6, e - I S S N: 2 5 7 9 - 3 9 9 3341, Desember 2023
- Annisa Justisia Tirtakoesoemah, Muhammad Rusli Arafat, *Penerapan Teori Perlindungan Hukum Terhadap Hak Cipta Atas Penyiaran*, Pena Justisia: Media Komunikasi dan Kajian Hukum Volume 18, No.1, 2019.
- Daga Rosnaini, Citra, *Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute, 2017.
- Endang Sungkawati dkk, *Perilaku Konsumen (Suatu Pengantar)*, Jawa Tengah; Penerbit Cv. Eureka Media Aksara, 2022.
- Hamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen*, Jawa Timur; UIN KHAS Press, 2023.
- Helisia Krisdayanti, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang*, Palembang; Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2017.
- Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Surabaya; CV. Jakad Publishing, 2019.
- Hilman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta; Jala Permata Aksara, 2021.
- Husni Muharram Ritonga, Dewi Nurmasari Pane, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan*, Jurnal Manajemen Tools, Vol. 12 No. 2 ISSN 2088-3145, Desember 2020.
- Indahingwati, A, *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia*. Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019.
- Josina Augusthina Yvonne Wattimena, Balobe Law Jurnal Volume 1 Nomor 1, E-ISSN: 2775-6149, Lisensi Creative Commons Atribusi - NonCommercial 4.0 Internasional, 2021.
- Kartika Chandra Kirana, *Pengelolaan Sumber Daya Air Berdasarkan Perspektif Hukum Indonesia*, Jurnal Indonesia Sosial Teknologi: p-ISSN: 2723 - 6609, e-ISSN: 2745-5254, Vol. 2, No. 11, November 2021.
- Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya; Unitom o Press, 2019.
- Miftah Imaniar Putri, Februari 2021, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pdam Delta Tirta Di Kabupaten Sidoarjo Terhadap Perolehan Air Yang Tidak Layak Pakai*, Mimbar Keadilan Volume 14 Nomor 1
- Mirtan Sasmita, *Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bhagasasi Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*, Prosiding SEMANIS: Seminar Nasional Manajemen Bisnis Volume 1, Nomor 1 Tahun 2023, ISSN: 2985 - 3109, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa, 2023.
- Muhammad Fikrie Fauzy, *Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Counter Handphone*, Solusi: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Semarang, P-ISSN: 1412-5331, E-ISSN : 2716-2532, Vol. 21, No. 3, Juli 2023.
- Muridha Hasan, *Analisis Efisiensi dan Efektivitas Kinerja Pelayanan Pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Agara Kutacane*, Jurnal Visioner & Strategis Volume 11, Nomor 1, ISSN, 2338-2864, Maret 2022.
- Nevey Varida Ariani, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Luar Pengadilan (Non Litigation Alternatives Business Dispute Resolution)*, Jakarta Timur; Rechts Vinding, 2012.

- Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta; Rajawali Press, 1983.
- Titia Tauhiddah, Busyra Azheri, Yussy A. Mannas, *Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan Lembaga Alternatif penyelesaian Sengketa (LAPS)*, DE LEGA LATA Jurnal Ilmu Hukum fakultas hukum umsu, Volume 5 Nomor 1, 94-105, Januari – Juni 2020, DOI: <https://doi.org/10.30596/dll.v5i1.3472>
- Yulia Tri Handayani, *Kinerja Perusahaan Air Minum Untuk Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Perspektif New Public Administration (NPA) Di PDAM Delta Tirta Sidoarjo*, Kebijakan Dan Manajemen Publik, 5.1, 2017.
- Zainuddin Ali H., *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum.