

# PERTANGGUNG JAWABAN PDAM KABUPATEN KLUNGKUNG DALAM PENYEDIAAN AIR MINUM KEPADA PENGGUNA JASA

Cokorda Agung Krisna Dana, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: [krisnadana9@gmail.com](mailto:krisnadana9@gmail.com)

Anak Agung Istri Ari Atu Dewi, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: [ari\\_atudewi@unud.ac.id](mailto:ari_atudewi@unud.ac.id)

## ABSTRAK

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan lebih memahami kewenangan dari PDAM atas pengelolaan air minum di Kabupaten Klungkung serta pertanggung jawaban hukum yang dilakukan dari PDAM Kabupaten Klungkung, apabila nantinya terjadi perselisihan dengan sipengguna jasa PDAM dan menjadi suatu masukan yang bermanfaat bagi para pihak yang terlibat sehingga dapat menambah wawasan bagi para pihak yang terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Klungkung memiliki kewenangan dalam hal melakukan usaha pengurusan penyediaan air kepada masyarakat. Bila terjadi keberatan antara pengguna jasa/masyarakat dan atau pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Klungkung sebagai badan usaha yang berbadan hukum sesuai Perda, bertanggungjawab terhadap kerugian yang ditimbulkan dan berkewajiban dengan segera membenahi atau mengadakan perbaikan apabila terjadi pemacetan pendistribusian air.*

**Kata Kunci:** Hak Guna Air, PDAM Klungkung, Pertanggungjawaban Hukum, Pendistribusian Air

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to know and better understand the authority of the PDAM over the management of drinking water in Klungkung Regency and the legal accountability of the PDAM Klungkung Regency, in the event that a dispute occurs with PDAM service users and becomes a useful input for the parties involved. so that it can add insight for the parties concerned. The Regional Drinking Water Company (PDAM) of Klungkung Regency has the authority to conduct business in managing water supply to the community. If there is an objection between the service user / community and or customer of the Klungkung Regency Drinking Water Company, as a legal entity in accordance with the Regional Regulation, is responsible for the losses incurred and is obliged to immediately fix or make repairs in the event of a water distribution bottleneck.*

**Keywords:** Water Use Rights, PDAM Klungkung, Legal Accountability, Water Distribution

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat terhadap air yang semakin meningkat mendorong lebih menguatnya nilai ekonomi air dibanding nilai dan fungsi sosial, kondisi tersebut berpotensi menimbulkan konflik kepentingan antara sektor, antar wilayah dan berbagai pihak yang terkait. Disatu sisi pengelolaan air yang lebih bersandar pada nilai ekonomi akan cenderung lebih memihak kepada pemilik modal serta dapat mengabaikan fungsi sosial sumber daya air. Berdasarkan pertimbangan tersebut undang-undang dasar ini lebih memberikan perlindungan terhadap kepentingan

kelompok masyarakat ekonomi lemah dengan menerapkan prinsip pengelolaan sumber daya air yang mampu menyelaraskan fungsi sosial, lingkungan hidup dan ekonomi.

Sejalan dengan perkembangan jumlah penduduk dan meningkatnya kegiatan masyarakat, dimana globalisasi berkembang dengan pesat, ditandai dengan tumbuh kembangnya investasi Negara asing di Negara kita. Perkembangan ini ditandai pula dengan maraknya perjanjian usaha antara daerah dengan investor asing. Azar Latif mengemukakan :

“Mulai tahun 2010 negara-negara ASEAN akan memberlakukan AFTA (*Asean Free Trade Area*) perjanjian perdagangan bebas negara-negara anggota ASEAN termasuk Indonesia. Dan akankah Indonesia mampu membawa para investor asing masuk kewilayah kita, sedang hanya untuk menyediakan air minum saha begitu sulit. Atas dasar itulah pemerintah melalui Departemen Pekerjaan Umum merencanakan agar terhitung tahun 2009 produk perusahaan air minum di Indonesia tidak lagi sebatas air bersih, tetapi sudah naik kelas menjadi air minum”.<sup>1</sup>

Pemenuhan air baku untuk air minum rumah tangga dilakukan dengan sistem penyediaan air minum. Pengembangan sistem air minum tersebut menjadi tanggung jawab pemerintah dan/atau pemerintah daerah melalui Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, seperti apa yang tersirah dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 20019 tentang Pengelolaan Sumber Daya Air. Kewenangan dan tanggung jawab pengelolaan sumber daya air, termasuk mengatur, menetapkan dan member ijin atas peruntukan penyediaan, penggunaan dan pengusahaan sumber daya air, sehingga tercipta keselarasan, keserasian kemandirian dan keadilan. Pengusahaan air minum berdasarkan asas keserasiaan, dan kemandirian diperoleh melalui pelayanan yang optimal dari suatu lembaga yang terkait. Pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Klungkung adalah pelayanan umum. Menurut Moenir Pelayanan Umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material, melalui system prosedur tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai harapannya.<sup>2</sup>

Menurut teori dalam negara hukum modern atau negara kesejahteraan, pemerintah dituntut untuk ikut campur dalam segala aspek kehidupan warga negaranya. Turut campurnya pemerintah tersebut untuk dilakukan melalui perbuatan-perbuatan seperti :

1. Pembuatan peraturan perundang-undangan, baik yang bersifa represif maupun yang bersifat preventif.
2. Pelayanan kepentingan umum yang dapat diwujudkan dengan membentuk jawatan-jawatan, dinas-dinas, kantor-kantor.
3. Perbuatan administratif yaitu perbuatan untuk merealisasikan apa yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.<sup>3</sup>

Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan

---

<sup>1</sup> Latif, Azar. *Padukan Segenap Potensi Secara Bersinergi* (Nusantara Water, Majalah Air Minum Edisi Agustus, Jakarta, 2008), h.2.

<sup>2</sup> S, Moenir.A. *Menejemen Pelayanan Umum* (Bumi Aksara, Jakarta, 1998), h. 47.

<sup>3</sup> Muchsan. *Peradilan Administrasi Negara*, (Liberty, Yogyakarta, 1982), h. 2.

keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Pelayanan umum memang sarat dengan berbagai macam masalah, apalagi wilayah jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit maupun non profit, pembedaan pelayanan umum menjadi sektor profit dan non profit semata-mata didasarkan pada misi sebuah instansi atau institusi pelayanan umum tersebut.<sup>4</sup>

Seperti halnya di Kabupaten Klungkung, untuk memberi pelayanan kepada masyarakat umum dibidang air bersih dibentuklah Perusahaan Daerah Air Minum, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mahottama.

Pada Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mahottama menjabarkan tugas dan wewenang Direksi dan Dewan Pengawas pada Pasal 14 dan 29 yang berbunyi sebagai berikut :

Tugas dan Wewenang Pasal 14 Tugas Direksi, mencakup :

- a. Menyusun, perencanaan, melakukan koordinasi dan pengawasan terhadap seluruh kegiatan operasional PDAM-TM;
- b. Membina pegawai
- c. Mengurus dan mengelola kekayaan PDAM-TM;
- d. Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan;
- e. Menyusun Rencana Strategi Bisnis 5 (lima) tahunan (*business plan/ corporate plan*) yang disahkan oleh Bupati melalui Dewan Pengawas;
- f. Menyusun dan menyampaikan Rencana Bisnis dan Anggaran Tahunan PDAM-TM yang merupakan penjabaran tahunan dari Rencana Strategis Bisnis (*business plan/ corporate plan*) kepada Bupati melalui Dewan Pengawas; dan
- g. Menyusun dan menyampaikan laporan seluruh kegiatan PDAM-TM

Tugas dan Wewenang Pasal 29 Dewan pengawas mempunyai tugas:

- a. Melaksanakan pengawasan, pengendalian dan pembinaan terhadap pengurusan dan pengelolaan PDAM-TM;
- b. Memberikan pertimbangan dan saran kepada Bupati diminta atau tidak diminta guna perbaikan perbaikan dan pengembangan PDAM-TM antara lain pengangkatan Direksi, program kerja yang diajukan oleh Direksi, rencana perubahan status kekayaan PDAM-TM, rencana pinjaman dan ikatan hukum dengan pihak lain, serta menerima, memeriksa dan atau menandatangani laporan triwulan dan laporan tahunan; dan
- c. Memeriksa dan menyampaikan Rencana Strategi Bisnis (*business plan/corporate plan*), dan Rencana Bisnis dan Anggaran Tahunan PDAM-TM yang dibuat Direksi kepada Bupati untuk mendapatkan pengesahan.
- d.

---

<sup>4</sup> Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, h. 160.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis mengangkat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kewenangan Perusahaan Air Minum Daerah di Kabupaten Klungkung didalam pengelolaan air minum di Kabupaten Klungkung?
2. Bagaimana pertanggung jawaban hukum yang dilakukan PDAM Kabupaten Klungkung, apabila terjadi hambatan pendistribusian air minum kepada pengguna jasa PDAM ?

## 1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan jurnal ini adalah untuk mengetahui kewenangan dan pertanggung jawaban hukum yang dilakukan oleh Perusahaan Air Minum Daerah di Kabupaten Klungkung didalam pengelolaan air minum di Kabupaten Klungkung kepada pengguna jasa PDAM.

## 2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian hukum empiris, yaitu metode pendekatan yang digunakan untuk memecahkan suatu objek penelitian dengan cara meneliti data sekunder terhadap data primer yang ada dilapangan karena hukum pada dasarnya dibuat dan ditetapkan oleh manusia di dalam masyarakat yang artinya keberadaan hukum tidak bisa dilepaskan dari keadaan sosial” “masyarakat serta perilaku masyarakat terkait dengan lembaga dengan hukum tersebut.<sup>5</sup>

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Wewenang PDAM Kabupaten Klungkung Dalam Penyediaan Air Minum

Dalam menentukan kewenangan yang dimiliki oleh daerah, berlaku teori residu, dimana kewenangan daerah merupakan sisa dari semua kewenangan setelah dikurangi 5 (lima) kewenangan yang dimiliki pemerintah pusat. Dengan demikian berarti kewenangan yang dimiliki daerah tidak terhingga, sehingga setiap daerah dapat menyelenggarakan kewenangan sebanyak-banyaknya tergantung kebutuhan dan kemampuan daerah yang bersangkutan. Apalagi pada dasarnya semua dari kewenangan tersebut sudah ada pada daerah kabupaten dan daerah kota, sehingga tidak diperlukan lagi “penyerahan kewenangan secara aktif, yang diperlukan hanya sekedar pengakuan dari Pemerintah Pusat”.<sup>6</sup>

Otonomi Daerah adalah salah satu isu menarik bila kita amati perkembangannya khususnya di Indonesia. Isu ini menyangkut Pemerintahan lokal yang telah terakodisi dalam Pasal 18 UUD 1945 beserta penjelasannya.<sup>7</sup>

Pemerintahan Daerah dalam pengaturan Pasal 18 UUD 1945 sebenarnya telah mengalami adanya keanekaragaman dan asal usul daerah. Walaupun Negara Republik Indonesia menganut prinsip negara kesatuan, dimana pusat kekuasaan berada pada Pemerintahan Pusat, namun dengna menyadari berbagai heterogenitas yang dimiliki Bangsa Indonesia baik dari kondisi sosial, ekonomi, budaya, dan

---

<sup>4</sup> Soekanto, Soetjono. *Pengantar Penelitian Hukum*, (Cetakan ke-3, UI Press, Jakarta, 2006), h. 3.

<sup>6</sup> Bagir, Manan, dalam Darumurti, Krishna D dan Uumbu Ratua. *Otonomi Daerah Perkembangan Pemikiran Pengaturan dan Pelaksanaan*, (Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000) h. 82.

<sup>7</sup> Kaloh, J. *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*, (Pineka Cipta, Jakarta, 2002), h. 1.

keragaman pendidikan masyarakat, maka desentralisasi perlu dialirkan pada daerah otonom.

Pendirian PDAM sebagai salah satu perusahaan daerah telah diatur pada tahun 2014 oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Perusahaan Daerah, dimana sampai sekarang Undang-Undang ini belum dicabut. Undang-Undang ini dibentuk bertujuan untuk membantu terlaksananya program umum Pemerintah di bidang ekonomi dalam rangka melaksanakan Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam undang-undang tersebut, yang dimaksud dengan perusahaan daerah adalah semua perusahaan yang didirikan berdasarkan undang-undang ini yang modalnya untuk seluruhnya atau untuk sebagian merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan undang-undang. Adapun pendirian perusahaan daerah tersebut didirikan dengan peraturan daerah atas kuasa dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah tersebut.

PDAM sebagai BUMD yang dibentuk oleh pemerintah kota, selain sebagai perusahaan pelayanan publik, walaupun merupakan perusahaan yang modalnya bersumber dari kekayaan negara yang dipisahkan, namun PDAM bukan semata-mata perusahaan yang berorientasi pada keuntungan atau profit oriented, namun PDAM juga perusahaan yang melaksanakan pelayanan untuk kepentingan umum.<sup>8</sup>

Kewenangan yang dimiliki daerah untuk mengatur daerahnya meliputi segenap kewenangan Pemerintah kecuali urusan yang dipegang oleh Pemerintah Pusat, diantaranya mengatur dan mengurus politik luar negeri, dibidang pertahanan, keamanan yustisi, moneter dan fiskal nasional serta urusan dibidang agama. Sedangkan urusan yang wajib menjadi kewenangan Pemerinta Daerah Kabupaten diantaranya merencanakan pengendalian pembangunan, perencanaan, pemanfaatan, dan pengurusan tata ruang, penyediaan sarana dan prasarana dan pengendalian lingkungan hidup.

Penyediaan sarana dan prasarana umum yang dimaksud terutama penyediaan air bersih wajib dikelola oleh Pemerinta Daerah, karena daerahlah yang lebih tahu kondisi alamnya, dan daerahlah yang bisa melayani kebutuhan masyarakatnya secara langsung, sebagai ujung tombak pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dan mementingkan prinsip demokrasi, pemerataan keadilan, keistimewaan, dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Republik Indonesia.

Struktur kewenangan menurut UU Nomor 23 Tahun 2014 adalah kewenangan daerah mencakup kewenangan seluruh bidang pemerintah, kecuali kewenangan dalam bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, agama, serta kewenangan bidang lain. Kewenangan bidang lain meliputi kebijakan tentang perencanaan nasional dan pengendalian nasional.

Kewenangan yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Daerah antara lain kewenangan di dalam pengelolaan air minum. Pengelolaan berasal dari kata "kelola"

---

<sup>8</sup> Teguh Setiadi, Urgensi Pengaturan Status Badan Hukum Pdam Tirta Pakuan Kota Bogor Menjadi Perusahaan Umum Daerah (Perumda), *Pakuan Law Review* Volume 5, Nomor 2, Juli-Desember 2019 e-ISSN:2614-1485, h. 92

yang menurut KBBI artinya :“ Kelola mengurus perusahaan, organisasi dan sebagainya”.

Sehubungan dengan hal tersebut untuk menerima pelimpahan wewenang terhadap pengelolaan sumberdaya air, maka Pemerintah Daerah Kabupaten Klungkung telah menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Perusahaan Air Minum Tirta Mahottama, dengan dasar-dasar pertimbangan sebagai berikut:

- a. Bahwa Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mahottama merupakan Perusahaan Daerah yang melakukan pelayanan publik dalam pemenuhan air minum sebagai kebutuhan dasar masyarakat.
- b. Bahwa Peraturan Daerah Kabupaten Tingkat II Klungkung Nomor 11 Tahun 1990 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Klungkung sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan, sehingga perlu diganti.
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Daerah Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mahottama.

Berpedoman kepada peraturan perundangan tersebut di atas terutama Perda Kabupaten Klungkung Nomor 3 Tahun 2017 tersebut, maka PDAM-TM sebagai organisasi perusahaan daerah yang sah mempunyai wewenang untuk mengelola sumber daya air seperti : mengatur, menetapkan siapa-siapa saja anggota masyarakat yang dapat diberi sambungan air, mencari dan menggali sumber daya air, mengalirkan air sampai ke pelanggan/masyarakat dan menetapkan tarif/biaya pemakaian serta memutus aliran air jika ada pelanggan yang tidak taat dengan aturan yang telah ditetapkan.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 82 Tahun 2001 Pasal 1 ayat (1) dan (2) tentang Pengelolaan Kualitas Air Dan Pengendalian Pencemaran Air, menyebutkan bahwa, Air adalah semua air yang terdapat diatas dan dibawah permukaan tanah, kecuali air laut dan fosil. Dan Sumber Air adalah wadah air yang terdapat diatas dan dibawah permukaan tanah, termasuk akuifer, mata air, sungai, danau, rawa, waduk, dan muara.

Secara umum sumber air dibagi menjadi 2 kelompok besar yakni:

1. Air tanah adalah semua air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan dibawah permukaan tanah.
2. Air permukaan adalah semua air yang terdapat dalam permukaan tanah.

Sumber-sumber air baku yang digunakan pada sistem penyediaan air minum Kabupaten Klungkung meliputi:

- a. Mata air;
- b. Sumur dalam;
- c. Air permukaan;

PDAM-TM Klungkung memiliki permukaan yang terdapat di Instalasi Pengolahan Air (IPA) di Bajing, Desa Tegak, dan di Desa Bumbungan Kecamatan Banjarangkan. Sebagian besar kebutuhan air diperoleh dari sumber mata air di

Rendang Kabupaten Karangasem. Sistem penyediaan air minum yang dikelola oleh PDAM-TM Kabupaten Klungkung melayani 4 kecamatan yakni Kecamatan Klungkung, Kecamatan Banjarangkan, Kecamatan Dawan, dan Kecamatan Nusa Penida.

Disamping itu secara tegas didalam Kartu Meteran PDAM-TM dituangkan kewenangan PDAM-TM yakni sebagai berikut:

PDAM-TM berwenang untuk memberikan sanksi kepada pelanggan apabila:

- a. Lewat dari tanggal 20 setiap bulan dikenakan denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Lewat dari 1 bulan dikenakan penyegehan sementara (disegel).
- c. Lewat dari 2 bulan dikenakan sanksi pencabutan.

### **3.2. Pertanggungjawaban Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Bila Terjadi Hambatan Pendistribusian Air Minum Kepada Pengguna Jasa**

Dalam pelayanan jasa, pelanggan sebagai konsumen jasa memiliki kedudukan yang cenderung berada pada posisi yang lemah.<sup>9</sup> Perlindungan hukum bila dijelaskan harafiah dapat menimbulkan banyak persepsi, perlindungan hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu. Perlindungan hukum juga dapat menimbulkan pertanyaan yang kemudian meragukan keberadaan hukum. Oleh karena hukum sejatinya harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum.<sup>10</sup> Dalam rangka meningkatkan fungsi dan tugas Perusahaan Daerah Air Minum, dihubungkan dengan pelaksanaan otonomi daerah serta dengan bertambahnya beban dan tanggung jawab yang akan dihadapi agar lebih berdaya guna dan berhasil guna, maka dipandang perlu adanya peningkatan pengelolaan perusahaan daerah yang disesuaikan dengan perkembangan keadaan, akhirnya diadakannya Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mahottama.

Atas dasar Perda No. 3 Tahun 2017 tersebut Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)-TM Kabupaten Klungkung memiliki dasar hukum pertanggungjawaban mengenai kewajiban dan larangan yakni tepatnya pada bab IV kewajiban dan larangan, pasal 51 dan 52 dengan bunyi sebagai berikut :

Pasal 51 Setiap pegawai wajib:

- a. Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila dan melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Mendahulukan kepentingan PDAM-TM diatas kepentingan lainnya;
- c. Mematuhi dan mentaati segala kewajiban dan larangan; dan
- d. Memegang teguh rahasia PDAM-TM dan rahasia jabatan.

Pasal 52 Pegawai dilarang:

---

<sup>9</sup> Wibowo Tunardy, Hukum Perlindungan Konsumen, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, 2016, h. 215

<sup>10</sup> M. Hijratul Akbar, Tanggung Jawab Pdam Tirta Dharma Kabupaten Dompu Terhadap Konsumen Air Bersih, Magister Ilmu Hukum Universitas Mataram, h. 471

- a. Melakukan kegiatan yang merugikan PDAM-TM, Daerah dan/atau Negara;
- b. Menggunakan kedudukannya untuk memberikan keuntungan bagi diri sendiri dan/atau orang lain yang merugikan PDAM-TM; dan
- c. Mencemarkan nama baik PDAM-TM, Daerah dan/atau Negara.

Dalam menjalankan usahanya PDAM-TM Kabupaten Klungkung yang merupakan sebagai badan usaha daerah yang memiliki wewenang dalam melakukan usaha pengurusan penyediaan air kepada masyarakat/pengguna jasa, yang mana pasti pernah terjadi perselisihan antara lain seperti terjadinyaketidaklancaran air, kandungan kaporit dalam air terlalu berlebihan, terjadinya pergiliran aliran dan sulitnya mendapatkan sambungan baru dll.Apabila terjadi perselisihan antar perusahaan dan konsumen, pihak PDAM akan berusaha semaksimal mungkin mengadakan pendekatan secara kekeluargaan dengan mengganti kerugian berupa fisik dan non fisik.

Mengenai ketentuan ganti rugi tersebut dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, bab X, Hak dan Kewajiban Pasal 61 dengan tegas dicantumkan sebagai berikut :

- (1) Dalam melaksanakan Pengelolaan Sumber Daya Air, masyarakat berhak untuk:
  - a. Memperole akses untuk memanfaatkan Sumber Daya Air;
  - b. Menggunakan air bagi pemenuhan kebutuhan pokok minimal sehari-hari, pertanian rakyat, dan kegiatan bukan usaha;
  - c. Memperoleh manfaat atas Pengelolaan Sumber Daya Air;
  - d. Memperoleh penggantian yang layak atas kerugian yang dialaminya sebagai akibat pelaksanaan Pengelolaan Sumber Daya Air;
  - e. Memperoleh informasi yang berkaitan dengan Pengelolaan Sumber Daya Air;
  - f. Menyatakan pendapat terhadap Rencana Pengelolaan Sumber Daya Air yang sudah diumumkan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kondisi setempat;
  - g. Mengajukan laporan dan pengaduan kepada pihak yang berwenang atas kerugian yang menimpa dirinya yang berkaitan dengan penyelenggaraan Pengelolaan Sumber Daya Air; dan/atau
  - h. Mengajukan gugatan kepada pengadilan terhadap berbagai masalah Sumber Daya Air yang merugikan kehidupannya.
- (2) Laporan dan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g diajukan kepada Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan/atau wadah koordinasi tingkat Wilayah Sungai.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaporan dan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah

#### **4. Kesimpulan**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Klungkung memiliki kewenangan dalam hal melakukan usaha pengurusan penyediaan air kepada masyarakat. Bila terjadi keberatan antara pengguna jasa/masyarakat dan atau pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Klungkung sebagai badan usaha

yang berbadan hukum sesuai Perda, bertanggungjawab terhadap kerugian yang ditimbulkan dan berkewajiban dengan segera membenahi atau mengadakan perbaikan apabila terjadi pemacetan pendistribusian air. Dengan adanya kewenangan yang diberikan oleh Peraturan Perundang-undangan kepada PDAM Kabupaten Klungkung sudah seharusnya PDAM melakukan pengelolaan air minum kepada masyarakat secara optimal. sehingga jangan sampai kelak timbul pelanggaran atau perselisihan dengan konsumen atau pengguna jasa PDAM selain itu PDAM Tirtha Mahottma seharusnya tanggap apabila terjadinya akan kebocoran atau kemacetan saluran pipa dengan pemeliharaan atau penggantian pipa dengan segera, apabila adanya keterlambatan perbaikan ada baiknya PDAM mendistribusikan air dengan menggunakan tangki keliling sebagai usaha yang tanggap kepada pengguna jasa.

## **Daftar Pustaka**

### **Buku**

- Bagir, Manan, dalam Darumurti, Krishna D dan Umbu Ratua. *Otonomi Daerah Perkembangan Pemikiran Pengaturan dan Pelaksanaan*, (Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000).
- Kaloh, J. *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*, (Pineka Cipta, Jakarta, 2002).
- Latif, Azar. *Padukan Segenap Potensi Secara Bersinergi* (Nusantara Water, Majalah Air Minum Edisi Agustus, Jakarta, 2008).
- Muchsan. *Peradilan Administrasi Negara*, (Liberty, Yogyakarta, 1982).
- S, Moenir.A. *Menejemen Pelayanan Umum* (Bumi Aksara, Jakarta, 1998).
- Soekanto, Soetjono. *Pengantar Penelitian Hukum*, (Cetakan ke-3, UI Press, Jakarta, 2006).

### **Jurnal**

- Latif, Azar. *Padukan Segenap Potensi Secara Bersinergi* (Nusantara Water, Majalah Air Minum Edisi Agustus, Jakarta, 2008), h.2.
- S, Moenir.A. *Menejemen Pelayanan Umum* (Bumi Aksara, Jakarta, 1998), h. 47
- Muchsan. *Peradilan Administrasi Negara*, (Liberty, Yogyakarta, 1982), h. 2.
- Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, h. 160.
- Soekanto, Soetjono. *Pengantar Penelitian Hukum*, (Cetakan ke-3, UI Press, Jakarta, 2006), h. 3.
- Bagir, Manan, dalam Darumurti, Krishna D dan Umbu Ratua. *Otonomi Daerah Perkembangan Pemikiran Pengaturan dan Pelaksanaan*, (Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000) h. 82.
- Kaloh, J. *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*, (Pineka Cipta, Jakarta, 2002), h. 1.
- Teguh Setiadi, *Urgensi Pengaturan Status Badan Hukum Pdam Tirta Pakuan Kota Bogor Menjadi Perusahaan Umum Daerah (Perumda)*, Pakuan Law Review Volume 5, Nomor 2, Juli-Desember 2019 e-ISSN:2614-1485, h. 92
- Wibowo Tunardy, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, 2016, h. 215
- M. Hijratul Akbar, *Tanggung Jawab Pdam Tirta Dharma Kabupaten Dompu Terhadap Konsumen Air Bersih*, Magister Ilmu Hukum Universitas Mataram, h. 471

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Perseroan Terbatas

*E-ISSN: 2303-0593*

Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah  
Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Perusahaan  
Daerah Air Minum Tirta Mahottama  
Peraturan Pemerintah No 54 Tahun 2017 Tentang Badan Usaha Milik Negara  
Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air