

# **IMPLEMENTASI KEPUTUSAN MENTERI DALAM NEGERI NO 47 TAHUN 1999 TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (STUDI KASUS DI KABUPATEN KLUNGKUNG)**

Oleh

Ida Bagus Putu Surya Chandra \*  
Prof.Dr. I Gusti Ngurah Wairocana, SH., M.H \*\*  
bagus\_prasada@yahoo.com  
Bagian Hukum Administrasi Negara  
Fakultas Hukum Universitas Udayana

## **ABSTRAK**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang air minum, diperlukan suatu standar pelayanan sebagai pedoman dan acuan penilaian kualitas pelayanan, mengingat masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa masih mengeluh terhadap kinerja PDAM Klungkung yang belum optimal. Pedoman penilaian kinerja PDAM terdapat pada Keputusan Menteri Dalam Negeri No.47 Tahun 1999, dimana ada 3 aspek yang diukur yaitu keuangan, operasional dan administrasi. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : 1) Bagaimanakah pelaksanaan Keputusan Menteri Dalam Negeri No.47 Tahun 1999 terhadap kinerja PDAM Klungkung?, 2) Bagaimanakah bentuk penerapan sanksi terhadap kinerja PDAM Klungkung?. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris yang mengkaji permasalahan berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan, didasarkan pada data primer, sekunder, dan tertier. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Keputusan Menteri Dalam Negeri No.47 Tahun 1999 terhadap kinerja PDAM Kabupaten Klungkung masih belum optimal, hal ini dikarenakan masih banyak konsumen yang mengeluh mengenai pelayanan penyaluran air yang dilakukan oleh pihak PDAM, berkaitan dengan segi kualitas, kuantitas maupun kontinuitasnya. Bentuk sanksi yang dapat diberikan terhadap kinerja PDAM Kabupaten Klungkung berupa sanksi administrasi, perdata dan sanksi pidana. Konsumen merasa dirugikan dapat memakai ketentuan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam mengajukan tuntutan hukum. Kepada pelaku usaha yaitu PDAM melalui perkara perdata, pidana atau administrasi negara. Mekanisme atau cara yang dilakukan agar hak-hak konsumen PDAM dipenuhi dapat dilakukan melalui komplain langsung kepada PDAM Tirta Mahottama.

***Kata Kunci: Implementasi, Penilaian Kinerja, PDAM Kabupaten Klungkung***

\* Sebagai Penulis I adalah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana (bagus\_prasada@yahoo.com)

\*\* Sebagai Penulis II adalah Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana (Wairocangurah@yahoo.co.id)

## **ABSTRACT**

The implementation of public services, are required a service standard as a guide and a benchmark of service quality assessment, since the community as a consumer of service users still complains about the performance of PDAM Klungkung which is still not optimal. The PDAM's performance appraisal guidelines are in the Decree of the Minister of Home Affairs. 47 of 1999, where there are 3 aspects that are measured such as financial, operational and administration. The formulation of the problem in this study are: 1) How is the implementation of the Ministerial Decree No.47 of 1999 on the performance of PDAM Klungkung ?, 2) How the form of sanctions implementation on the performance of PDAM Klungkung ?. The research method used in this study is empirical legal research that examines problems based on facts that occur in the field, based on primary, secondary and tertiary data. The results of the study show that the Minister of Home Affairs Decree No. 47 of 1999 on the performance of the Klungkung Regency PDAM still not optimal. This is because there are still many consumers complaining about the service of the water distribution carried out by the PDAM in terms of quality, quantity and continuity. The form of sanction implementation that can be given to the performance of PDAM Klungkung Regency such as administrative, private and personal sanction, the consumers that feel disadvantaged can use the provisions in Act no. 8 of 1999 on Consumer Protection in filing lawsuits. While lawsuits to business actors that PDAM can be imposed through civil cases, criminal state administration. The mechanisms or ways in which PDAM's consumer rights can be fulfilled can be done through a direct complaint to Tirta Mahottama PDAM.

***Keywords: Implementation, Performance Assessment, PDAM of Klungkung Regency***

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perusahaan Daerah Air Minum merupakan suatu perusahaan yang memproduksi atau mengolah air bersih, sangat dibutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Dengan tanpa adanya dukungan dari konsumen, tidak akan mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usaha dan kegiatan usahanya.<sup>1</sup> Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Klungkung merupakan salah satu perusahaan daerah milik Pemerintah Kabupaten Klungkung yang

---

<sup>1</sup> Andini Pratiwi Siregar, 2017, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Jasa Pelayanan Konsumen Pada PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal-Medan*, Tesis Fakultas Hukum Sumatera Utara, Medan, hal. 13.

bergerak dalam bidang pelayanan air bersih. Tujuan didirikannya PDAM Kabupaten Klungkung adalah untuk melakukan segala usaha di bidang penyediaan dan penyaluran air minum untuk kepentingan masyarakat.

Perusahaan daerah ini menyelenggarakan pelayanan air bersih di Kabupaten Klungkung dengan menggunakan sumber daya air yang dimiliki di Kabupaten Klungkung. Kualitas, kontinuitas, maupun kuantitasnya wajib memenuhi syarat kesehatan sehingga berdaya guna dengan tetap berpegang teguh pada prinsip-prinsip ekonomi perusahaan serta pelayanan bagi masyarakat. Sehat dalam arti ekonomi dapat diukur melalui penilaian kinerja ekonomi yang umumnya digunakan dalam menilai kinerja perusahaan. Sehat dalam arti sosial diukur dari tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, penilaian kinerja merupakan faktor yang penting bagi PDAM Kabupaten Klungkung. Pengukuran kinerja digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan dan memberikan umpan balik bagi penyusunan rencana peningkatan kinerja di masa mendatang sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau terget-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.<sup>2</sup>

Menurut Pasal 3 ayat (3) huruf a,b, dan c Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang pedoman penilaian

---

<sup>2</sup> Mahsun M, 2006, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik, BPFE*, Yogyakarta, hal. 120.

kinerja perusahaan daerah air minum, ada 3 aspek yang menjadi indikator dalam penilaian tingkat keberhasilan PDAM, ketiga aspek yang dimaksudkan antara lain : 1.) aspek keuangan, 2.) aspek operasional, dan 3.) aspek administrasi.

## **1.2 TUJUAN PENULISAN**

Secara umum tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman tentang Implementasi Keputusan Menteri Dalam Negeri No 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (Studi Kasus Di Kabupaten Klungkung). Disamping itu, secara khusus tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui dan dapat memahami bagaimana Keputusan Menteri Dalam Negeri No 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum khususnya studi kasus di PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung.

## **1.3 RUMUSAN MASALAH**

Mengenai permasalahan dari penelitian ini sesuai dengan latar belakang di atas adalah :

1. Bagaimanakah pelaksanaan Keputusan Menteri Dalam Negeri No.47 Tahun 1999 pada penilaian kinerja PDAM di Kabupaten Klungkung ?
2. Bagaimanakah bentuk penerapan sanksi terhadap kinerja PDAM di Kabupaten Klungkung ?

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1 METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan jurnal ini adalah penelitian Hukum Empiris yaitu suatu penelitian

dengan mengkaji permasalahan berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan. Oleh karena itu sumber data dari penelitian ini bersumber dari data primer, sekunder dan tertier. Pendekatan yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah pendekatan fakta (*fact approach*), pendekatan perundang-undangan (*the statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan fakta dilakukan dengan mengkaji implementasi dari peraturan perundang-undangan terhadap fakta yang terjadi dilapangan. Pendekatan perundang-undangan digunakan karena yang akan diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral dalam penelitian ini, dan pendekatan konseptual dilakukan untuk memahami makna konsep-konsep yang terkait dari perspektif peraturan perundang-undangan maupun doktrin.

## **2.2 HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **2.2.1 Pelaksanaan Keputusan Menteri Dalam Negeri No.47 Tahun 1999 Pada Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Klungkung**

Perusahaan Daerah Air Minum dapat dipahami adalah sebagai sebuah organisasi pelayanan publik yang berkonsentrasi pada fenomena kebutuhan air oleh manusia, terutama kebutuhan air minum yang bersih, bebas dari sumber-sumber penyakit, yang tidak mengandung logam-logam beracun dan lain sebagainya. Sutrisno menerangkan air sangat erat hubungannya dengan kehidupan manusia yang berarti besar sekali peranannya dalam kesehatan manusia, dimana air dapat menjadi media penting penularan suatu penyakit yang dapat menyebabkan kematian

dalam skala cepat dan massal.<sup>3</sup> Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Klungkung sebagai perusahaan Milik Daerah. Perusahaan ini mempunyai mempunyai tujuan untuk membantu memelihara dan menjalankan operasional sarana penyediaan air minum. Disamping itu, juga bertujuan untuk mengawasi pemakaian air secara merata dan efisien, menyelenggarakan pelayanan air minum kepada masyarakat secara tertib dan teratur. Hakekat pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat.<sup>4</sup> Hal itu dimaksudkan agar memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dengan memproduksi dan mendistribusikan air bersih berkualitas tinggi dan baik serta meningkatkan kinerja perusahaan melalui pengelolaan efisien sehingga dapat menjadi alternatif Pendapatan Asli Daerah (PAD). Tugas pelayanan pemerintah dalam proses pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat dapat berfungsi optimal manakala organisasi pemerintah pemberi layanan telah mempunyai mekanisme dan standar pelayanan tertentu.<sup>5</sup>

Oleh sebab itu, sudah seharusnya PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung memiliki kinerja yang optimal dalam menjalankan tanggungjawabnya agar tujuan didirikannya PDAM tersebut dapat tercapai dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 47 Tahun 1999 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum, ada tiga (3) kriteria yang digunakan dalam melakukan penilaian kinerja PDAM, yaitu aspek keuangan, aspek operasional dan aspek administrasi. Hasil penilaian atas prestasi kinerja

---

<sup>3</sup> Sutrisno, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta, hal. 42.

<sup>4</sup> Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta, hal. 4.

<sup>5</sup> Paimin Napitulu, 2007, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, Alumni, Bandung, hal. 175.

PDAM dibagi menjadi kategori yakni Baik Sekali, Baik, Cukup, Kurang dan Tidak Baik.

Berdasarkan total nilai yang diperoleh dari masing-masing aspek penilaian kinerja PDAM, maka hasil penilaian atas kinerja PDAM Kabupaten Klungkung untuk masing-masing indikator pada aspek keuangan aspek operasional dan aspek administrasi selama periode 5 tahun dimulai dari tahun 2012 sampai tahun 2016 dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Rangkuman Nilai Kinerja PDAM Kabupaten Klungkung

NO	URAIAN	NILAI KINERJA				
		2012	2013	2014	2015	2016
I	ASPEK KEUANGAN	27.00	25.50	32.25	28.50	30.00
II	ASPEK OPERASIONAL	21.28	21.28	22.98	21.28	22.13
III	ASPEK ADMINISTRASI	12.08	10.42	11.25	11.25	12.92
JUMLAH NILAI		60.36	57.20	66.48	61.03	65.05
KINERJA		BAIK	CUKUP	BAIK	BAIK	BAIK

Tabel tersebut menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung dari tahun 2012 sudah tergolong “Baik”, namun pada tahun 2013 kinerja PDAM menurun menjadi kategori “Cukup” karena menurunnya nilai aspek keuangan dan aspek administrasi. Pada tahun 2014,2015 dan 2016 kinerja PDAM mendapat kategori “Baik” tetapi aspek Operasional mengalami penurunan dari tahun 2014 sampai tahun 2016, hal ini diakibatkan karena menurunnya kecepatan penyambungan baru dan kehilangan air/kebocoran air.

Hasil wawancara dengan beberapa konsumen yaitu di kecamatan Klungkung, Kecamatan Dawan, Kecamatan Banjarangkan dan Kecamatan Nusa Penida pada tahun 2018 diperoleh data masih banyak konsumen yang mengeluh mengenai pelayanan penyaluran air yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung, baik dari segi kualitas,

kuantitas maupun kontinuitas. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja PDAM Kabupaten Klungkung masih belum optimal.

Hasil penelitian di lapangan yang dilakukan terhadap pelanggan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung pada empat kecamatan yaitu kecamatan Nusa Penida, Kecamatan Klungkung, Kecamatan Banjarangkan dan Kecamatan Dawan, secara garis besar dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Penelitian Lapangan Terhadap Pelanggan PDAM Kab.Klungkung

No	Pertanyaan	Nusa Penida	Klungkung	Banjara ngkan	Dawan
1	Kondisi banyaknya aliran air pada musim kemarau	Sangat rendah	Rendah	Sangat rendah	Rendah
2	Kondisi banyaknya aliran air pada musim hujan	Sangat rendah	Rendah	Sedang	Tinggi
3	Penilaian terhadap tekanan air PDAM	Sangat rendah	Rendah	Rendah	Sedang
4	Kualitas rasa air	Sangat rendah	Sedang	Sedang	Sedang
5	Warna air PDAM	Rendah	Tinggi	Tinggi	Rendah
6	Kekeruhan air	Rendah	Tinggi	Tinggi	Sedang
7	Bau air PDAM	Rendah	Rendah	Tinggi	Sedang
8	Endapan pada air	Rendah	Tinggi	Rendah	Sedang
9	Kemudahan prosedur pelayanan	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang
10	Kesesuaian persyaratan pelayanan	Rendah	Tinggi	Sedang	Sedang
11	Kejelasan dan kepastian pelayanan	Rendah	Sedang	Sedang	Sedang
12	Kedisiplinan petugas	Rendah	Sedang	Sedang	Sedang
13	Tanggungjawab petugas pelayanan	Rendah	Sedang	Sedang	Tinggi
14	Kemampuan petugas pelayanan	Rendah	Tinggi	Sedang	Tinggi
15	Kecepatan pelayanan	Rendah	Sedang	Sedang	Sedang
16	Keadilan untuk	Rendah	Sedang	Sedang	Sedang



	mendapatkan pelayanan				
17	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	Sedang	Tinggi	Sedang	Tinggi
18	Kewajiban biaya dalam pelayanan	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang
19	Kesesuaian biaya pelayanan	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang
20	Ketetapan pelaksanaan jadwal waktu pelayanan	Sedang	Sedang	Rendah	Sedang
21	Kenyamanan di lingkungan PDAM	Tinggi	Sedang	Sedang	Tinggi
22	Keamanan di lingkungan PDAM	Tinggi	Tinggi	Sedang	Tinggi
23	Respon terhadap pengaduan pelanggan	Sedang	Tinggi	Rendah	Sedang
24	Pelayanan PDAM dibanding TELKOM	Sedang	Sedang	Sedang	Tinggi
25	Pelayanan PDAM dibanding PLN	Sedang	Sedang	Sedang	Tinggi
26	Kondisi kontinuitas pengaliran air kerumah selama 24 jam	Rendah	Rendah	Rendah	Sedang
27	Nilai tagihan rekening air	Rendah	Tinggi	Sedang	Sedang
28	Nilai biaya pemasangan sambungan baru sesuai dengan fasilitas	Tinggi	Sedang	Rendah	Sedang
29	Nilai tarif air yang berlaku saat ini	Tinggi	Tinggi	Tinggi	Sedang
30	Kesediaan menerima kenaikan tarif dasar air pertahunnya sesuai peraturan Bupati	Tinggi	Sedang	Tinggi	Sedang
31	Kondisi dan kualitas water meter	Tinggi	Tinggi	Tinggi	Sedang
32	Memperbaiki kebocoran pipa air	Tinggi	Tinggi	Tinggi	Sedang

33	Keteraturan kunjungan dan benarnya cara pembacaan WM	Tinggi	Tinggi	Tinggi	Sedang
----	--	--------	--------	--------	--------

Sumber: Penelitian Lapangan

Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan dapat diketahui bahwa masih banyak pelanggan yang mengeluhkan mengenai pelayanan penyaluran air yang dilakukan oleh PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung, baik itu dari segi kondisi airnya dan kualitas airnya, yang cenderung masih rendah dan seringnya aliran air tidak lancar kepada pelanggan tidak sebanding dengan tarif air yang dibayarkan oleh pelanggan kepada PDAM. Namun kualitas dari para petugas PDAM Klungkung untuk mengatasi keluhan dari masyarakat sudah tergolong cukup karena para petugas tanggap terhadap keluhan masyarakat. Untuk itu diperlukan ada penambahan sumber air baku sekarang tidak mampu mencukupi kebutuhan air bersih ke pelanggan PDAM dari tahun ke tahun semakin bertambah.<sup>6</sup>

### **2.2.2 Penerapan Sanksi Terhadap Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Di Kabupaten Klungkung**

Terhadap persoalan pelayanan bila dikaji dari undang-undang perlindungan konsumen tidak memberikan perlakuan yang berbeda kepada masing-masing pelaku usaha termasuk juga PDAM yang menyelenggarakan kegiatan usaha, sepanjang para pelaku usaha tersebut menjalankan secara benar dan memberikan informasi yang cukup, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta tidak menyesatkan konsumen yang akan mempergunakan atau memakai atau memanfaatkan barang dan/atau jasa yang

---

<sup>6</sup> M. Hijratul Akbar, 2009, *Tanggung Jawab PDAM Tirta Dharma Kabupaten Dompu Terhadap Konsumen Air bersih*, Jurnal IUS, Kajian Hukum dan Keadilan, Vol. III, Nomor 9, hal. 475.

diberikan terhadap PDAM agar dilindungi. Demikian juga halnya dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM dalam penyediaan air bersih kepada pelanggannya jika menimbulkan kerugian, maka kepada pelanggan diberikan hak untuk mengajukan sengketa administrasi, perdata dan pidana ke instansi terkait.

Sesuai dengan penerapan hukum di Indonesia maka seseorang konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha termasuk masyarakat selaku konsumen dari PDAM dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian atas produk dan jasanya tersebut. Kualifikasi gugatan yang lazim yaitu wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Dalam ranah hukum, seseorang tentu harus bertanggungjawab terhadap kerugian yang diakibatkan oleh perbuatan yang bertentangan dengan hukum dari orang lain. Hal ini disebut tanggung jawab kualitatif, yaitu orang yang bertanggung jawab karena orang itu memiliki kualitas tertentu.<sup>7</sup>

Konsekuensinya, sanksi yang dapat diberikan kepada PDAM Kabupaten Klungkung, dalam hal masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa air minum merasa dirugikan dapat memakai ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu : “Usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Sedangkan tuntutan hukum kepada pelaku usaha yaitu dalam ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu: “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 1 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18

---

<sup>7</sup> W. Sommermeijer, 2003, *Tanggung Jawab Hukum*, Pusat Studi Hukum Universitas Parahyangan, Bandung, hal. 23.

dipidana dengan pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah)". Selain itu, dapat dikenakan melalui perkara perdata, pidana atau administrasi negara. Mekanisme atau cara yang dilakukan agar hak-hak konsumen PDAM dipenuhi dapat dilakukan melalui komplain langsung kepada PDAM Tirta Mahottama.

### **III. PENUTUP**

#### **3.1 KESIMPULAN**

Terkait dengan permasalahan tersebut di atas dalam artikel ini adalah :

1. Mengenai kesimpulan yang dapat disampaikan bahwa Pelaksanaan Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 47 Tahun 1999 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Klungkung yang dinilai melalui 3 aspek yaitu aspek operasional, keuangan dan administrasi menunjukkan bahwa kinerja PDAM Kabupaten Klungkung dari tahun 2012 sudah tergolong "**Baik**". Namun pada tahun 2013 kinerja PDAM menurun menjadi kategori "**Cukup**" karena menurunnya nilai aspek keuangan dan aspek administrasi. Pada tahun 2014, 2015, dan 2016 kinerja PDAM mendapat kategori "**Baik**" tetapi aspek operasional mengalami penurunan dari tahun 2014 sampai tahun 2016, ini diakibatkan karena menurunnya kecepatan penyambungan baru dan meningkatnya kehilangan air/kebocoran air. Pelayanan penyaluran air minum yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung belum optimal baik dari segi kualitas, kuantitas maupun kontinuitas. Hal ini dikarenakan masih banyak konsumen yang mengeluh mengenai hal tersebut.

2. Bentuk sanksi yang dapat diberikan terhadap kinerja PDAM Kabupaten Klungkung, dimana masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa air minum merasa dirugikan dapat memakai ketentuan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan mengajukan tuntutan hukum baik berupa sanksi hukum administrasi, perdata atau pidana. Mengenai mekanisme atau cara yang dilakukan agar hak-hak konsumen PDAM dipenuhi dapat dilakukan melalui komplain langsung kepada PDAM Tirta Mahottama.

### **3.2 SARAN**

Adapun saran yang dapat dikemukakan tersebut diatas, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Kepada pengelola PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung agar terus meningkatkan kinerjanya sesuai ketentuan Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 47 Tahun 1999, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.
2. Kepada PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung agar pengawasan hal kinerja pengelola PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung dilakukan secara optimal dan berkelanjutan agar dapat menciptakan pelayanan air bersih yang berkualitas kepada masyarakat Kabupaten Klungkung.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **BUKU**

- Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta.
- Akbar, M. Hijratul, 2009, *Tanggung Jawab PDAM Tirta Dharma Kabupaten Dompu Terhadap Konsumen Air bersih*, Jurnal IUS, Kajian Hukum dan Keadilan, Vol. III, Nomor 9.
- M, Mahsun, 2006, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPF, Yogyakarta.

- Napitulu, Paimin, 2007, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, Alumni, Bandung.
- Sutrisno, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- W. Sommermeijer, 2003, *Tanggung Jawab Hukum*, Pusat Studi Hukum Universitas Parahyangan, Bandung

#### **JURNAL/SKRIPSI/MAKALAH**

- Andini Pratiwi Siregar, 2017, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Jasa Pelayanan Konsumen Pada PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal-Medan*, Tesis Fakultas Hukum Sumatera Utara, Medan.

#### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4377).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), Sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5679).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan sistem Penyediaan Air Minum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4490).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 121 Tahun 2015 tentang Pengusahaan Sumber Daya Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 344, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5801).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 345, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5802).
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum.

Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 3 Tahun 2017  
tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mahottama.