

ABSTRAK

Air bersih merupakan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari sehingga pemerintah memberikan pelayanan berupa perusahaan daerah air minum (PDAM). Masyarakat sebagai konsumen air minum mengeluhkan pelayanan PDAM karena sistem pelayanan kurang optimal dan kualitas air yang di konsumsi sebagian belum memenuhi standar kualitas air. Dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dinyatakan hak konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi serta mempunyai hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa dalam hal ini air bersih dari PDAM Kabupaten Lombok Timur. Oleh karena itu menjadi permasalahan tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan air bersih oleh PDAM sesuai UUPK. Faktor-faktor penyebab tidak dipenuhinya hak-hak konsumen serta upaya penyelesaian tuntutan konsumen terhadap kelalaian yang dilakukan oleh PDAM Lombok Timur.

Metode penelitian dilakukan secara pendekatan yuridis normatif, yaitu penelitian terhadap peraturan perundang-undangan khususnya UUPK serta dokumen wawancara kepada konsumen air bersih di wilayah perkotaan dan pedesaan atau khususnya di Lombok Timur.

Hasil penelitian menunjukkan UUPK telah mengatur hak konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha, sesuai pasal 19 UUPK pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen tidak

hanya sebatas uang atau barang bahkan perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan akibat mengkonsumsi air minum yang tercemar. Disamping itu, dalam UUPK diatur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sehingga konsumen dapat melakukan gugatan tidak hanya melalui pengadilan tetapi juga dapat dilakukan gugatan diluar pengadilan. Faktor-faktor penyebab hak konsumen air minum tidak di penuhi sangat di pengaruhi anggaran publik untuk air bersih yang masih terbatas untuk pengelolaan PDAM, juga sumber air baku yang sudah tercemar karena hal ini tidak hanya menjadi tanggung jawab PDAM tetapi juga peran pemerintah dalam kebijakan pengelolaan lingkungan. Kemudian terjadi kebocoran pipa pendistribusian karena kurangnya perawatan berkelanjutan dari PDAM. Penyelesaian sengketa akibat air minum yang tercemar dilakukan dengan cara pengaduan langsung dan gugatan melalui lembaga swadaya masyarakat sebagai gugatan kelompok. Pada umumnya penyelesaian sengketa ini diupayakan secara musyawarah sebelum melakukan tuntutan keperadilan umum.

Disarankan agar ditinjau kembali ketentuan BPSK dalam UUPK, karena keputusan majelis menurut pasal 56 ayat (2) masih di mungkinkan untuk di ajukan keberatan ke pengadilan negeri oleh pihak yang tidak puas. Padahal sesuai pasal 54 ayat (3) putusan BPSK bersifat final dan mengikat, karena BPSK dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang nialai tuntutannya kecil. Juga kepada pemerintah, agar pendekatan anggaran

pembangunan prasarana air minum yang berbasis proyek dan negosiasi sudah waktunya diubah menjadi anggaran prioritas yang mengedepankan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Kepada PDAM Kabupaten Lombok Timur untuk mengadakan perawatan peralatan distribusi air minum agar tercemarnya air dapat diminimalisir, bila dimungkinkan di adakan penggantian perlatan yang sudah tidak layak demi pelayanan yang baik untuk konsumen.