

## Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Oleh PDAM Menurut Undang-Undang

No. 8 tahun 1999

*Yuridical Analysis of Legal Protection of Consumers By law No.8 of 1999 On Consumer Protection*

**Muhammad Yusuf Ibrahim<sup>1</sup>, Latifatus Zahro<sup>2</sup>, Dena Dwi Saputra<sup>3</sup>, Maulina Nur Azizah<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup> Fakultas Hukum, Prodi Ilmu Hukum, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

Email: [1yusuf\\_ibrahim@unars.ac.id](mailto:1yusuf_ibrahim@unars.ac.id)

### ***Abstrak***

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terhadap kerugian yang timbul akibat buruknya kualitas air dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Kualitas air yang tidak memenuhi standar kesehatan dapat membahayakan masyarakat dan mencerminkan pelanggaran terhadap hak konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan serta studi terhadap beberapa putusan pengadilan terkait sengketa antara konsumen dan PDAM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum yang kuat untuk menuntut pertanggungjawaban PDAM apabila terjadi kerugian. Selain itu, PDAM juga dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata tentang perbuatan melawan hukum. Perlindungan hukum ini tidak hanya mencakup kompensasi, tetapi juga menjamin hak atas informasi, kenyamanan, dan keamanan konsumen. Pemerintah daerah memiliki peran penting dalam pengawasan dan penegakan tanggung jawab tersebut. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen air bersih harus dilaksanakan secara menyeluruh sebagai bentuk pemenuhan hak dasar masyarakat atas layanan publik yang berkualitas.

**Kata Kunci:** PDAM, Perlindungan Hukum, Konsumen, Air Bersih, Pertanggung Jawaban

### ***Abstract***

*This research aims to analyze the form of legal protection granted to consumers regarding losses caused by the poor quality of water supplied by Regional Drinking Water Companies (PDAM). Substandard water quality may endanger public health and violate consumer rights. The study uses a normative juridical method by*

*examining legislation and court decisions related to consumer disputes with PDAM. The findings indicate that Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection provides a strong legal basis to hold PDAM accountable for any harm caused. Additionally, PDAM can be held liable under Article 1365 of the Indonesian Civil Code concerning unlawful acts. Legal protection includes not only compensation but also the assurance of consumers' rights to information, safety, and comfort. Local governments play a key role in supervising and enforcing such responsibilities. Thus, legal protection for clean water consumers must be comprehensively implemented as a guarantee of citizens' basic rights to quality public services.*

**Keywords:** PDAM, legal protection, consumer, clean water, liability

## PENDAHULUAN

Air bersih merupakan salah satu kebutuhan esensial yang tidak dapat digantikan dalam kehidupan manusia sehari-hari. Kegunaannya tidak hanya terbatas sebagai air minum, melainkan juga mencakup keperluan domestik lainnya seperti memasak, mencuci, mandi, serta menjaga kebersihan lingkungan. Oleh karena itu, keberadaan air bersih yang memenuhi standar mutu sangat krusial dalam mendukung derajat kesehatan dan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Dalam hal ini, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memegang peran vital sebagai lembaga yang bertugas menyediakan dan mendistribusikan air bersih kepada publik. Kendati demikian, dalam pelaksanaannya seringkali dijumpai berbagai keluhan dari masyarakat mengenai mutu air yang diberikan oleh PDAM. Beberapa keluhan yang kerap muncul mencakup bau tidak sedap, rasa yang tidak lazim, warna air yang keruh, hingga adanya endapan lumpur maupun partikel asing dalam air yang disalurkan.<sup>1</sup>

Kehadiran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki posisi yang penting dalam menjamin terpenuhinya kebutuhan air bersih masyarakat. PDAM berkewajiban untuk mendistribusikan air yang memenuhi standar kelayakan konsumsi dengan biaya yang dapat dijangkau serta kualitas pelayanan yang memadai. Namun demikian, dalam praktik di lapangan, tidak jarang masyarakat mengeluhkan mutu air yang diterima tidak sesuai dengan standar yang diharapkan. Berbagai permasalahan yang sering disampaikan antara lain bau air yang menyengat, warna yang tidak jernih, rasa yang tidak wajar, hingga munculnya sedimen atau kotoran dalam air. Situasi ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan dalam penggunaan sehari-hari, tetapi

---

<sup>1</sup> Muhammad Ikhsan, *Pengelolaan Air Bersih dan Permasalahannya di Indonesia*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 67.

juga menimbulkan kekhawatiran terhadap potensi dampak negatif bagi kesehatan konsumen dalam jangka panjang.<sup>2</sup>

Dari sisi kesehatan, air yang tidak memenuhi standart kualitas sangat berpotensi menjadi media penularan berbagai penyakit menular seperti diare, hepatitis A, kolera, dan penyakit kulit. Penyakit-penyakit tersebut dapat menimbulkan dampak serius terutama pada kelompok rentan seperti anak-anak, lansia, dan mereka yang memiliki daya tahan tubuh lemah. Oleh karena itu, keberadaan air bersih yang aman membuat konsumen tidak takut untuk mengonsumsi air untuk kebutuhan sehari-hari. Perlindungan terhadap konsumen dalam hal ini sangat penting untuk menjamin bahwa mereka memperoleh layanan yang sesuai dengan standar kesehatan dan keselamatan yang diatur dalam perundang-undangan.<sup>3</sup>

Secara hukum, undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menegaskan bahwa setiap konsumen berhak mendapatkan produk dan layanan yang aman, bermutu, dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Pelaku usaha, termasuk PDAM sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), memiliki kewajiban untuk menyediakan air bersih yang memenuhi standar kualitas serta memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai produk dan proses pelayanan. Namun, masih terdapat berbagai kendala dalam implementasi ketentuan dilapangan, seperti keterbatasan infrastruktur, kurang optimalnya sistem pengawasan dan minimnya keterbukaan informasi yang disampaikan kepada masyarakat hal ini mengakibatkan masyarakat sering kali tidak mendapatkan perlindungan hukum yang maksimal atas hak sebagai konsumen.<sup>4</sup>

Namun demikian, implementasi perlindungan konsumen dalam praktik masih menghadapi berbagai kendala. Salah satunya adalah kurangnya keterbukaan informasi dari pihak PDAM terkait proses pengolahan dan distribusi air. Masyarakat sering kali tidak mendapatkan informasi yang memadai tentang sumber air, proses filtrasi, atau uji kualitas yang dilakukan. Ketertutupan ini memperburuk situasi ketika masyarakat dihadapkan pada air yang tidak layak pakai. Di sisi lain, masyarakat juga kerap kali tidak mengetahui mekanisme pengaduan yang tersedia atau merasa bahwa upaya hukum akan memakan waktu dan tidak memberikan hasil yang signifikan.<sup>5</sup>

<sup>2</sup> Dewi Kartika, *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik: Studi tentang PDAM dan Kepuasan Konsumen*, (Yogyakarta: Gava Media, 2016), hlm. 74.

<sup>3</sup> Ahmad Zainuddin, *Kesehatan Lingkungan dan Hak Konsumen atas Air Bersih*, (Bandung: Nuansa Cendekia, 2017), hlm. 59.

<sup>4</sup> Lilik Mulyadi, *Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 112.

<sup>5</sup> Ratna Sari Dewi, *Transparansi Layanan Publik dan Perlindungan Konsumen di Sektor Air Bersih*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018), hlm. 97.

Selain masalah kesehatan dan ketidaknyamanan, kualitas air yang buruk juga dapat menyebabkan kerugian secara ekonomi. Masyarakat yang tidak lagi percaya pada kualitas air PDAM cenderung membeli air minum dalam kemasan atau memasang alat penyaring sendiri, yang tentunya menambah beban pengeluaran rumah tangga. Bahkan dalam beberapa kasus, kerusakan pada peralatan rumah tangga juga bisa terjadi akibat penggunaan air yang mengandung kotoran atau berkapur tinggi. Kerugian ini menandakan adanya pelanggaran terhadap hak konsumen, dan seharusnya menjadi dasar bagi masyarakat untuk memperoleh perlindungan serta pertanggungjawaban hukum dari pihak PDAM.<sup>6</sup>

Terkait tanggung jawab hukum, PDAM seharusnya tunduk pada prinsip kehati-hatian dalam memberikan layanan publik. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365 disebutkan bahwa setiap orang yang karena perbuatannya melanggar hukum dan menimbulkan kerugian kepada orang lain, wajib mengganti kerugian tersebut. Jika kelalaian dalam pengolahan atau distribusi air oleh PDAM menyebabkan kerugian kepada konsumen, maka PDAM dapat digugat atas dasar perbuatan melawan hukum. Namun dalam kenyataannya, upaya penegakan hukum terhadap PDAM tidak selalu berjalan efektif. Hal ini disebabkan oleh birokrasi yang panjang, kurangnya keberanian masyarakat untuk melapor, serta lemahnya pengawasan dari pemerintah daerah.<sup>7</sup>

Di sisi lain, meningkatnya akses terhadap informasi dan kesadaran hukum di kalangan masyarakat mulai mendorong lahirnya sikap kritis terhadap kualitas pelayanan publik. Kini, konsumen tidak hanya mengandalkan saluran pengaduan resmi, tetapi juga memanfaatkan media sosial untuk menyuarakan keluhan mereka. Fenomena ini menunjukkan bahwa penyedia layanan publik, termasuk PDAM, harus lebih terbuka dan responsif terhadap kritik masyarakat. Masyarakat tidak lagi dapat dianggap sebagai penerima pasif, melainkan sebagai subjek aktif yang memiliki hak dan suara dalam menentukan kualitas layanan yang mereka terima.<sup>8</sup>

Dalam konteks ini, peran pemerintah daerah menjadi sangat penting. Pemerintah daerah tidak hanya bertugas mengawasi kinerja PDAM, tetapi juga harus menyediakan dukungan anggaran, kebijakan, dan sumber daya manusia yang memadai agar PDAM dapat menjalankan tugasnya secara optimal. Keterlibatan DPRD sebagai lembaga pengawas anggaran juga penting untuk memastikan bahwa

---

<sup>6</sup> Herlina Yanti, *Dimensi Hukum Perlindungan Konsumen dalam Layanan Air Bersih*, (Bandung: Mandar Maju, 2019), hlm. 65.

<sup>7</sup> Rizky Amalia, *Pertanggungjawaban Hukum Badan Usaha Milik Daerah dalam Pelayanan Publik*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), hlm. 102.

<sup>8</sup> Andi Prasetyo, *Partisipasi Publik dan Akuntabilitas Layanan Publik di Era Digital*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018), hlm. 134.

alokasi dana untuk sektor air bersih digunakan secara transparan dan tepat sasaran. Evaluasi berkala terhadap kinerja PDAM harus dilakukan secara objektif agar hak masyarakat atas air bersih tidak diabaikan.<sup>9</sup>

Melalui penulisan ini, penulis berupaya untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat buruknya kualitas air yang disalurkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Dalam praktiknya, konsumen sering kali berada dalam posisi yang lemah karena keterbatasan informasi, akses hukum, dan kurangnya respon dari penyedia layanan. Oleh karena itu, penting untuk memahami sejauh mana hukum dapat hadir sebagai alat pelindung kepentingan masyarakat dalam memperoleh layanan publik yang layak, khususnya dalam hal penyediaan air bersih. Selain itu, tulisan ini juga bertujuan untuk menganalisis bentuk pertanggungjawaban hukum yang dapat dikenakan kepada PDAM apabila terbukti melakukan kelalaian atau pelanggaran terhadap kewajiban layanan dasar kepada masyarakat. Pertanggungjawaban hukum ini tidak hanya dimaknai sebagai ganti rugi semata, tetapi juga sebagai bentuk pengakuan atas hak-hak konsumen yang telah dirugikan. Dalam hal ini, hukum berperan penting untuk menegaskan bahwa pelayanan publik tidak boleh dilakukan secara sewenang-wenang dan harus tunduk pada prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas.<sup>10</sup>

Kajian ini menjadi penting karena dapat memberikan kontribusi dalam memperjelas posisi hukum konsumen sebagai pihak yang berhak mendapatkan layanan berkualitas dari lembaga publik. Perlindungan hukum yang kuat dapat mendorong terciptanya hubungan yang lebih adil antara konsumen dan penyedia layanan, serta menjadi landasan bagi perbaikan sistem pelayanan yang lebih baik ke depannya. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga memiliki nilai praktis dalam mendorong reformasi tata kelola air bersih di tingkat lokal maupun nasional.

Jika PDAM sebagai lembaga penyedia layanan air, bersama pemerintah daerah sebagai pemilik dan pengawas, mampu memperbaiki tata kelola dan meningkatkan komitmen terhadap perlindungan konsumen, maka masyarakat akan merasa lebih terlindungi dan nyaman dalam menggunakan air bersih. Air bersih adalah hak dasar yang harus dijamin oleh negara, dan kualitas layanan yang baik merupakan bentuk penghormatan terhadap hak tersebut. Oleh karena itu, penulisan ini diharapkan dapat

---

<sup>9</sup> Luthfi J. Kurniawan dan Mustafa Lutfi, *Hukum dan Kebijakan Publik*, (Malang: Setara Press, 2017), hlm. 112.

<sup>10</sup> Ratih NurmalaSari, *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus PDAM*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2019), hlm. 25.

menjadi bagian dari upaya mendorong perubahan yang lebih berpihak kepada masyarakat serta memperkuat akuntabilitas lembaga penyedia layanan publik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yuridis, yaitu suatu pendekatan yang berfokus pada analisis terhadap norma-norma hukum yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan serta putusan pengadilan guna menjawab permasalahan hukum yang menjadi fokus kajian. Pendekatan normatif ini relevan digunakan mengingat permasalahan yang dikaji menyangkut perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat layanan air bersih yang disediakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang merupakan badan usaha milik daerah dalam bidang pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, metode normatif yuridis dalam penelitian ini dilengkapi dengan pendekatan kasus (case approach), yakni dengan menganalisis putusan-putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap terkait sengketa antara konsumen dengan PDAM. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui bagaimana hakim menafsirkan dan menerapkan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam menyelesaikan sengketa konkret, sehingga memberikan gambaran mengenai penerapan hukum dalam praktik. Jenis bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya Pasal 1365 tentang perbuatan melawan hukum. Di samping itu, putusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap turut dijadikan objek analisis. Adapun bahan hukum sekunder terdiri dari literatur hukum seperti buku-buku ajar, jurnal ilmiah, artikel hukum, dan pendapat para ahli yang membahas topik perlindungan konsumen dan tanggung jawab badan usaha milik daerah dalam pelayanan publik. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), dengan metode analisis kualitatif normatif, yakni dengan menafsirkan dan mengkaji bahan-bahan hukum tersebut dalam hubungannya dengan permasalahan yang diangkat. Karena bersifat normatif, penelitian ini tidak memerlukan lokasi fisik penelitian, sebagaimana halnya penelitian empiris, melainkan menitikberatkan pada telaah terhadap dokumen-dokumen hukum yang telah tersedia. Dengan menggunakan metode ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman secara menyeluruh mengenai bentuk tanggung jawab hukum PDAM sebagai pelaku usaha sektor publik dan bentuk perlindungan hukum yang seharusnya diterima oleh konsumen, terutama dalam

kaitannya dengan pemenuhan hak atas layanan air bersih yang aman dan layak sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam hukum positif di Indonesia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kerugian Atas Kualitas Air

Hukum perlindungan konsumen merupakan cabang hukum yang berisi asas dan kaidah yang bersifat mengatur sekaligus memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen. Tujuan utamanya adalah untuk menciptakan rasa aman, nyaman, dan adil bagi konsumen dalam menjalankan kegiatan jual beli maupun dalam mengakses barang dan jasa yang ditawarkan di pasar. Secara umum, hukum perlindungan konsumen mencakup seluruh aturan yang mengatur hubungan antara penyedia produk (penjual) dan pengguna produk (pembeli), baik dalam hal penyediaan maupun penggunaan produk tersebut dalam kehidupan bermasyarakat. Hubungan ini mencakup kewajiban dan tanggung jawab kedua belah pihak agar tidak ada pihak yang dirugikan, terutama konsumen yang secara posisi dianggap lebih lemah. Beberapa ahli hukum juga menyatakan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen secara keseluruhan, yang memiliki cakupan lebih luas. Salah satu pendapat yang sering dikutip adalah dari Az. Nasution, yang menyatakan bahwa hukum konsumen adalah hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang tidak hanya bersifat mengatur, tetapi juga berfungsi melindungi kepentingan konsumen secara khusus.<sup>11</sup> Pemerintah Republik Indonesia secara resmi mengesahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999. Undang-undang ini disusun dengan tujuan memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kedua belah pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha seperti penjual dan pembeli. Tujuan utamanya adalah menciptakan keseimbangan dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga tidak ada pihak yang lebih dominan atau memiliki kedudukan hukum yang lebih tinggi dibandingkan pihak lainnya.<sup>12</sup>

Negara memiliki kewenangan dalam melakukan pengelolaan dan pengaturan atas sumber daya air yang diserahkan kepada lembaga pemerintahan pusat dan daerah. Dalam melaksanakan pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap air bersih, pemerintah mendirikan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan pemenuhan air

---

<sup>11</sup> Puteri Asyifa Octavia Apandy, "PENTINGNYA HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI", Jurnal Manajemen dan Bisnis, Volume 3, No.1 (Juli 2021)

<sup>12</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

bersih dalam bentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Menurut Peraturan Pemerintah No.122-2015 tentang Sistem Penyelenggaraan Air Minum. (SPAM), BUMD penyelenggara SPAM adalah badan usaha yang kepemilikan modal sebagian maupun seluruhnya dimiliki oleh Daerah yang didirikan khusus untuk melakukan kegiatan penyelenggaraan SPAM". BUMD yang bertugas untuk mengelola dan menyalurkan air bersih kepada konsumen (masyarakat) di tingkat kabupaten/kota dapat berbentuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) atau dapat pula berbentuk Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda Air Minum), (yang dalam tulisan ini kemudian disebut dengan Perusahaan Air Minum. Tujuan pendirian BUMD adalah untuk memperoleh keuntungan atau laba, artinya perusahaan air minum daerah sebagai suatu BUMD memiliki dua sisi, yaitu sisi pertama yang harus mengutamakan pelayanan umum, namun di sisi lain mereka juga merupakan badan usaha yang mencari keuntungan (profit oriented). Umumnya prinsip ekonomi akan diterapkan oleh para pelaku usaha termasuk perusahaan air minum daerah, yaitu untuk memperoleh keuntungan setinggi-tingginya dengan pengeluaran serendah-rendahnya. Hal ini tentu saja menyebabkan adanya kondisi saling tumpang tindih antara fungsi perusahaan air minum sebagai pemberi pelayanan publik dan tujuan dari didirikannya perusahaan yaitu untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya. Untuk dapat berlangganan air kepada perusahaan air minum, maka masyarakat harus terlebih dahulu menjadi pelanggan dengan mengajukan permohonan. pemasangan air minum baru. Dengan telah menjadi pelanggan maka timbul hak dan kewajiban antara pihak pengusaha dan pihak pelanggan. Dimana pelanggan wajib melakukan pembayaran tarif air minum yang dikonsumsi dan pihak perusahaan air minum wajib memberikan pelayanan kepada pelanggan. Besaran tarif pada saat pemasangan awal telah ditentukan oleh pihak perusahaan air minum, namun ternyata dikemudian hari pihak perusahaan air minum dapat merubah tarif air sewaktu-waktu secara sepihak.<sup>13</sup>

Perlindungan hukum terhadap konsumen atas layanan air bersih yang disediakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) diatur dalam berbagai regulasi di Indonesia, terutama dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini menjamin hak-hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Dalam konteks layanan PDAM, hal ini berarti konsumen berhak memperoleh air bersih yang aman, tidak terkontaminasi, dan memenuhi standar kesehatan yang berlaku. Pelaku usaha, dalam hal ini PDAM sebagai penyedia jasa publik, wajib memahami dan melaksanakan kewajiban hukumnya. UUPK tidak

---

<sup>13</sup> Andi Sri Rezky Wulandari, "Pengelolaan Sumber Daya Air Di Indonesia: Tata Pengurusan Air dalam Bingkai Otonomi Daerah", *Volume 6, Edisi III (Oktober-November 2019)*

hanya mengatur hak-hak konsumen, tetapi juga menetapkan hak dan kewajiban pelaku usaha secara seimbang. Pelaku usaha bertanggung jawab penuh terhadap produk dan jasa yang mereka hasilkan, edarkan, atau perdagangkan. Oleh karena itu, penyedia layanan air wajib memastikan bahwa air yang disalurkan kepada masyarakat tidak membahayakan kesehatan dan memenuhi syarat sebagai air layak konsumsi.<sup>14</sup>

UUPK juga menetapkan larangan-larangan tertentu yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha, seperti larangan memproduksi atau memperdagangkan barang/jasa yang tidak memenuhi standar atau dapat merugikan konsumen. Tujuannya adalah menciptakan hubungan yang sehat dan saling menghormati antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan, terutama akibat kelalaian atau itikad buruk penyedia jasa. Dengan adanya ketentuan dalam Pasal 4 UUPK, hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan menjadi dasar hukum yang kuat untuk menuntut kualitas layanan, termasuk dalam penyediaan air bersih oleh PDAM. Hal ini menjadi landasan agar pelaku usaha lebih bertanggung jawab dan transparan dalam menjalankan kegiatan usahanya, terutama yang menyangkut hajat hidup orang banyak.<sup>15</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diberikan sejumlah hak yang dijamin oleh hukum. Pertama, mereka berhak menerima pembayaran sesuai dengan perjanjian terkait kondisi dan nilai dari barang atau jasa yang ditawarkan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaku usaha berhak memperoleh kompensasi yang layak dan sesuai dengan kesepakatan bersama konsumen. Kedua, pelaku usaha berhak atas perlindungan hukum jika menghadapi tindakan dari konsumen yang tidak beritikad baik. Ini mencakup perlindungan terhadap kerugian akibat perilaku konsumen yang melanggar hukum. Ketiga, apabila terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, pelaku usaha memiliki hak untuk membela diri secara layak dalam proses penyelesaian hukum, sehingga menjamin keadilan dan kesetaraan dalam proses tersebut. Selain itu, apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian yang dialami konsumen tidak disebabkan oleh produk atau jasa yang ditawarkan, pelaku usaha juga berhak untuk memulihkan nama baiknya. Di samping itu, terdapat pula hak-hak lain yang diberikan kepada pelaku usaha melalui regulasi lain seperti Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, serta

---

<sup>14</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

<sup>15</sup> Ibid., Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar dan menjamin mutu barang/jasa.

Undang-Undang Pangan. Dalam konteks ini, Undang-Undang Perlindungan Konsumen berfungsi sebagai dasar hukum utama yang melindungi hak dan kewajiban dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha. Namun demikian, selain hak, pelaku usaha juga memiliki kewajiban tertentu yang harus dipenuhi. Tanggung jawab ini termasuk memastikan bahwa barang atau jasa yang diproduksi aman dan tidak merugikan konsumen. Sebagai bagian dari keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen, konsumen juga diharapkan mampu melindungi dirinya sendiri dengan berhati-hati dalam memilih dan menggunakan produk yang akan dikonsumsi<sup>16</sup>.

Hal serupa juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, yang menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa, baik untuk kebutuhan pribadi maupun untuk orang lain. Karena posisi konsumen dinilai masih lemah, maka perlu diberikan perlindungan melalui hukum. Salah satu fungsi utama dari hukum adalah memberikan perlindungan atau pengayoman kepada masyarakat, termasuk kepada konsumen. Perlindungan ini diwujudkan melalui berbagai ketentuan hukum yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen. Di Indonesia, upaya perlindungan konsumen dilandasi oleh prinsip-prinsip dan tujuan tertentu yang menjadi pedoman dalam penerapannya di lapangan. Dengan landasan prinsip dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar yang kuat dan terarah. Selain itu, tindakan persaingan usaha yang curang juga telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 dan dalam Pasal 382 bis Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), guna menegakkan keadilan dalam praktik usaha.

Perlindungan hukum terhadap konsumen air bersih oleh PDAM merupakan kewajiban yang harus ditegakkan demi menjamin kesehatan masyarakat. Kebutuhan masyarakat terhadap air bersih tidak bisa ditawar, karena air berperan vital dalam kehidupan sehari-hari. Bila air yang disediakan oleh PDAM tidak memenuhi syarat kesehatan, maka konsumen berisiko mengalami gangguan kesehatan yang cukup serius. Menurut Suharyadi, tanggung jawab PDAM bukan hanya bersifat teknis, tetapi juga hukum, karena air termasuk kategori barang dalam konteks perlindungan konsumen. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar, maka konsumen berhak untuk memperoleh ganti rugi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi atas kerugian

---

<sup>16</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 6.

konsumen. Dalam praktiknya, perlindungan ini mencakup hak atas informasi, hak atas kenyamanan, dan hak untuk didengar pendapatnya. Oleh karena itu, PDAM tidak boleh lahir dalam memastikan kualitas air yang aman dikonsumsi masyarakat.<sup>17</sup>

PDAM wajib bertanggung jawab apabila air yang disalurkan berbau, keruh, atau tidak mengalir sebagaimana mestinya. Hal ini dikarenakan penyedia air bersih telah menerima pembayaran dari masyarakat, sehingga terdapat hubungan hukum yang menciptakan hak dan kewajiban. Dalam penelitian Winata dan Apriani, dinyatakan bahwa penurunan kualitas air sering kali terjadi akibat kegagalan sistem filtrasi dan kurangnya pengawasan. Jika konsumen mengalami kerugian atas kondisi tersebut, maka PDAM dapat diminta pertanggungjawaban berdasarkan prinsip tanggung gugat. Selain aspek teknis, PDAM juga harus menjalankan kewajiban moral sebagai lembaga publik yang melayani masyarakat luas. Undang-undang memberi kekuatan kepada konsumen untuk menggugat atau mengadukan jika terjadi kelalaian dalam pelayanan. Dalam perspektif hukum perdata, setiap kerugian akibat perbuatan melawan hukum wajib diganti oleh pihak yang bersalah. Oleh karena itu, PDAM perlu memperkuat sistem pengawasan internal dan eksternal agar kejadian serupa tidak berulang.<sup>18</sup>

Respon PDAM terhadap keluhan masyarakat kadang tidak proporsional, padahal hak untuk menyampaikan pengaduan merupakan bagian dari perlindungan konsumen. Sebuah penelitian oleh Mahardika dan tim menunjukkan bahwa konsumen PDAM di Buleleng sering mengeluhkan buruknya kualitas air dan minimnya tindak lanjut dari pihak perusahaan. Ketiadaan fasilitas cadangan atau sumber air alternatif menjadi pemicu ketidakpuasan konsumen. Dalam konteks hukum, tanggung jawab penyedia jasa seperti PDAM telah diatur secara tegas dalam peraturan perundang-undangan. Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian akibat layanan yang tidak layak. Konsumen juga berhak mendapatkan layanan pengaduan yang cepat dan transparan. Dalam praktiknya, lemahnya implementasi SOP pelayanan menyebabkan banyak keluhan tidak terselesaikan. Oleh karena itu, PDAM perlu meningkatkan kapasitas layanan publik dan kepatuhan terhadap standar operasional sebagai bentuk akuntabilitas hukum.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Suharyadi. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih (Studi di PDAM Tirta Jati Kabupaten Cirebon)*. *Jurnal Hermeneutika*, Vol. 1 No. 1, 2015

<sup>18</sup> Aria Winata & Rani Apriani. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Penurunan Kualitas Air Bersih di Perumdam Tirta Tarum Karawang*. *Jurnal Justitia*, Vol. 1 No. 1, 2015

<sup>19</sup> Renaldi Mahardika, I Nyoman Sudiatmaka, dkk. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 (Studi Kasus PDAM Kabupaten Buleleng)*. *Jurnal Komunitas Yustisia*, Vol. 3 No. 1, 2015.

Kualitas air minum yang disalurkan PDAM harus merujuk pada standar yang telah ditetapkan pemerintah, terutama Permenkes Nomor 2 Tahun 2023 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum. Regulasi ini mengatur tentang kandungan fisik, kimia, dan mikrobiologi yang harus dipenuhi agar air layak konsumsi. Meskipun regulasi ini baru diterbitkan, prinsipnya sudah diatur dalam pedoman sebelumnya dan diperkuat oleh penelitian akademik. Air yang tidak memenuhi standar dapat dianggap sebagai barang cacat, sehingga pelaku usaha wajib memberikan pertanggungjawaban. PDAM juga wajib melakukan pengujian air secara rutin dan menyampaikan hasilnya kepada masyarakat. Transparansi ini penting agar konsumen tahu kualitas air yang mereka konsumsi setiap hari. Jika ditemukan pelanggaran, maka sanksi administratif hingga pidana bisa dijatuhkan sesuai ketentuan hukum. Oleh karena itu, perlindungan hukum harus berlandaskan pada standar yang objektif dan ilmiah.<sup>20</sup>

Salah satu permasalahan krusial dalam perlindungan konsumen adalah lemahnya sistem pengawasan kualitas layanan PDAM oleh pemerintah daerah. Suharyadi mencatat bahwa pengawasan yang tidak konsisten menyebabkan pelaku usaha sering mengabaikan standar pelayanan. Ketika tidak ada evaluasi yang tegas, maka kelalaian pelayanan akan berulang dan menjadi kebiasaan. Padahal Undang-Undang memberikan wewenang kepada pemerintah untuk menjatuhkan sanksi administratif kepada badan usaha yang melanggar. Tidak adanya sanksi yang memadai menciptakan ketimpangan antara konsumen dan pelaku usaha. Di sisi lain, masyarakat seringkali enggan melapor karena tidak tahu cara atau merasa tidak akan didengar. Oleh sebab itu, mekanisme pengawasan harus melibatkan masyarakat dan lembaga independen. Keterlibatan semua pihak sangat penting untuk menciptakan sistem perlindungan yang menyeluruh.<sup>21</sup>

Penelitian-penelitian mutakhir menunjukkan bahwa upaya peningkatan perlindungan hukum konsumen harus disertai dengan reformasi kelembagaan PDAM. Mahardika dan rekan merekomendasikan pentingnya peningkatan kapasitas SDM, transparansi tarif, serta publikasi data kualitas air secara berkala. Sosialisasi kepada masyarakat juga harus dilakukan secara intensif agar konsumen memahami hak dan kewajiban mereka. Penguatan infrastruktur distribusi, seperti pembangunan tandon air atau teknologi sensor kualitas air, juga sangat diperlukan. PDAM harus mampu membuktikan komitmennya sebagai institusi publik yang melayani dengan integritas. Regulasi yang ada harus diterjemahkan dalam SOP operasional yang jelas dan bisa

---

<sup>20</sup> Kementerian Kesehatan RI. *Permenkes No. 2 Tahun 2023 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum*, Jakarta: Kemenkes RI.

<sup>21</sup> Suharyadi. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih (Studi di PDAM Tirta Jati Kabupaten Cirebon)*. *Jurnal Hermeneutika*, Vol. 1 No. 1, 2015.

diawasi publik. Bila PDAM menjalankan tanggung jawabnya secara benar, maka kepercayaan masyarakat akan meningkat. Dengan demikian, perlindungan konsumen tidak hanya bersifat formal, tetapi juga terimplementasi secara nyata dalam kehidupan sehari-hari.<sup>22</sup>

## B. Bentuk Pertanggung Jawaban Terhadap Konsumen Atas Kerugian Air Menurut Perundang-undangan

Konsumen dan Pelaku usaha merupakan pihak yang saling berkaitan, maka kedudukan satu pihak tidak boleh lemah kedudukannya bila dibandingkan dengan pihak lainnya. Tetapi dalam praktek kedudukan Konsumen terlihat lemah dari Pelaku Usaha. Oleh karena itu diperlukan suatu aturan yang dapat melindungi kepentingan konsumen agar tidak dirugikan atau diperlakukan sewenang-wenang oleh pelaku usaha. Para pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memproduksi barang dan atau jasa yang aman untuk dikonsumsi oleh para konsumen. Kewajiban ini merupakan bentuk perlindungan kepada konsumen yang dilakukan oleh para pelaku usaha yaitu dengan memenuhi ketentuan yang dibuat oleh pemerintah melalui peraturan perundang-undangan mengenai standar kualitas kesehatan air minum isi ulang. Standar mutu yang terkadang dalam air minum isi ulang yang dihasilkan oleh pelaku usaha merupakan suatu bentuk informasi bagi para konsumen mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan keamanan dan kenyamanan dalam mengkonsumsinya.<sup>23</sup>

Kewajiban pelaku usaha mencerminkan bentuk tanggung jawab yang harus dipenuhi apabila konsumen mengalami kerugian akibat menggunakan produk berupa barang atau jasa yang ditawarkan. Tanggung jawab ini mencakup siapa yang dapat dimintai pertanggungjawaban, seberapa besar ganti rugi yang harus diberikan, serta mekanisme penyelesaiannya. Dalam konteks perlindungan hukum, tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen telah diatur secara jelas dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam ketentuan tersebut ditegaskan bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang diderita konsumen akibat mengonsumsi produk yang diproduksi atau dipasarkan. Kompensasi ini bisa berupa pengembalian uang, penukaran barang atau jasa dengan nilai yang setara, hingga layanan perawatan kesehatan atau

---

<sup>22</sup> Renaldi Mahardika, I Nyoman Sudiatmaka, dkk. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 (Studi Kasus PDAM Kabupaten Buleleng)*. Jurnal Komunitas Yustisia, Vol. 3 No. 1, 2015.

<sup>23</sup> Galuh Puspa Prameswari, Perlindungan Hukum Konsumen Depo Air Minum isi ulang yang haknya Dilanggar di Kota Semarang, Fakultas Hukum (UNISBANK)

santunan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelaku usaha diwajibkan menyelesaikan pemberian ganti rugi paling lambat dalam waktu tujuh hari sejak tanggal terjadinya transaksi. Meski ganti rugi telah diberikan, konsumen tetap memiliki hak untuk menempuh jalur hukum pidana jika dapat dibuktikan bahwa pelaku usaha melakukan kesalahan. Namun demikian, kewajiban memberikan kompensasi tidak berlaku apabila pelaku usaha mampu menunjukkan bahwa kerugian yang timbul merupakan akibat dari kelalaian atau kesalahan konsumen sendiri.<sup>24</sup>

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dapat dikenai tanggung jawab atas produknya berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya dalam Pasal 19, Pasal 22, Pasal 23, dan Pasal 28. Pasal 19 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperjualbelikan. Bentuk ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian produk atau jasa dengan yang serupa atau senilai, layanan kesehatan, atau santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi harus dilakukan dalam jangka waktu maksimal tujuh hari sejak transaksi dilakukan. Namun, kompensasi ini tidak menutup kemungkinan adanya tuntutan pidana jika terbukti terdapat unsur kesalahan. Ketentuan tanggung jawab ini juga tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kerugian timbul akibat kesalahan konsumen sendiri. Selanjutnya, Pasal 22 UUPK menjelaskan bahwa beban pembuktian atas ada atau tidaknya kesalahan dalam perkara pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 menjadi tanggung jawab pelaku usaha, meskipun jaksa tetap memiliki kewenangan untuk membuktikannya. Lebih lanjut, Pasal 23 menegaskan bahwa apabila pelaku usaha menolak, mengabaikan, atau tidak memenuhi tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) hingga ayat (4), maka konsumen berhak untuk menggugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan perkara ke pengadilan di wilayah hukum tempat tinggal konsumen. Ketentuan dalam Pasal 23 UUPK ini didasarkan pada dua landasan pemikiran utama. Pertama, Pasal 19 UUPK menganut asas praduga kelalaian atau praduga bersalah (presumption of negligence). Asas ini berangkat dari asumsi bahwa jika produsen tidak melakukan kesalahan, maka tidak akan ada kerugian yang diderita

---

<sup>24</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19.

konsumen. Dengan demikian, kerugian yang terjadi dianggap sebagai akibat dari kelalaian atau kesalahan produsen.<sup>25</sup>

Implementasi pertanggungjawaban terhadap konsumen secara yuridis, terdapat perbedaan antara baik prinsip pada Pasal 19 ayat 1 UUPK dengan Pasal 1365 KUHPerdata, yaitu: pertama, Pasal 1365 KUHPerdata secara tegas memuat dasar tanggung jawab karena kesalahan atau karena kelalaian seseorang, sedangkan Pasal 19 ayat 1 UUPK tidak mencantumkan kata kesalahan. Dalam hal ini Pasal 19 UUPK menegaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha/produsen muncul apabila konsumen mengalami kerugian akibat dari mengkonsumsi produk yang diperdagangkan. Kedua, pada Pasal 1365 KUHPerdata tidak mengatur jangka waktu pembayaran, sedangkan Pasal 19 UUPK menetapkan jangka waktu pembayaran, yaitu 7 hari. Dan dalam ayat (5) Pasal 19 tersebut, memberikan kesempatan kepada pelaku usaha untuk tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan yang dituduhkan oleh konsumen kepadanya merupakan kesalahan konsumen. Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa jika pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi dalam waktu yang telah ditentukan, konsumen berhak menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau lewat pengadilan. Hal ini ditegaskan kembali dalam Pasal 28, yang menyebut bahwa kewajiban untuk membuktikan ada atau tidaknya kesalahan dalam gugatan ganti rugi, seperti yang tercantum dalam Pasal 19, 22, dan 23, menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Ketentuan ini dikenal dengan sistem pembuktian terbalik. Artinya, pelaku usaha dianggap bersalah lebih dulu dan harus membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Dengan demikian, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan yang dimodifikasi dengan dua pendekatan: pertama, adanya praduga bersalah di mana pelaku usaha dianggap lalai tanpa perlu pembuktian dari konsumen (*presumption of negligence*), dan kedua, penggunaan prinsip pembuktian terbalik, di mana pelaku usaha harus membuktikan bahwa dirinya tidak bertanggung jawab (*presumption of liability*). tanggung jawab produk berdasarkan kelalaian/kesalahan. Dimana prinsip ini bermula dari asumsi bahwa apabila produsen kesalahan, maka konsumen tidak akan mengalami kerugian atau dengan kata lain, apabila konsumen mengalami kerugian, berarti produsen telah melakukan kesalahan. Pasal 54 ayat (1) UUPK menyatakan: Setiap konsumen yang dirugikan dapat

---

<sup>25</sup> Dr. Tiromsi Sitanggang, S.H., M.H., *PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM KONSUMEN PADA PELAYANAN PDAM KELURAHAN HELVETIA TENGAH KECAMATAN MEDAN HELVETIA KOTA MEDAN*, Jurnal ilmiah Delegasi, volume 4, November 2022

mengguga pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Sebagai pelaku usaha, PDAM wajib bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh pelanggan.<sup>26</sup>

Dalam kepastiannya sebagai penyedia layanan publik ,perusahaan daerah air minum PDAM memiliki tanggung jawab pening untuk menyampaikan berbagai informasi secara transparan,akurat,dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat selaku konsumen.informasi yang wajib disampaikan tersebut mencakup sejumlah aspek fundamental dari layanan yang diberikan ,seperti kualitas air yang disuplai,standar teknis pengelolahan air,struktur tarif yang diberlakukan termasuk mekanisme perhitungan biayanya,serta prosedur atau tata cara yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila ingin mengajukan keluhan atau pengaduan atas layanan yang diterima.kewajiban untuk memberikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan ini merupakan bagian dari implementasi atas keterbukaan dan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) yang secara eksplisit menekankan bahwa setiap konsumen berhak untuk mengetahui informasi yang benar ,jelas dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa yang dikonsumsi.<sup>27</sup>

Para pelaku usaha seharusnya menjunjung tinggi prinsip due care theory, yang menegaskan bahwa mereka memiliki kewajiban untuk bertindak hati-hati dalam memasarkan produk, baik berupa barang maupun jasa. Secara umum, kewajiban pelaku usaha untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen akibat pelanggaran terhadap Pasal 19 huruf (a) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat diklasifikasikan ke dalam dua dasar hukum, yaitu tuntutan berdasarkan perbuatan melawan hukum dan tuntutan karena wanprestasi. Berdasarkan ketentuan Pasal 19 ayat (a) UU Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen dapat diwujudkan melalui pengembalian dana, penggantian produk atau jasa yang setara nilainya, atau dalam bentuk pelayanan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Dr. Tiromsi Sitanggang, S.H., M.H., PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM KONSUMEN PADA PELAYANAN PDAM KELURAHAN HELVETIA TENGAH KECAMATAN MEDAN HELVETIA KOTA MEDAN, Jurnal ilmiah Delegasi, volume 4, November 2022

<sup>27</sup> marhani ria siambo,hukum lingkungan dan pelaksanaan pembangunan berkelanjutan diindonesia (PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta, 2012) Hal. 9

<sup>28</sup> Nu Fauzia, Lia , 2019, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih (studi di PDAM TIRTA JATI Kabupaten Cirebon)

Saat ini, tidak sedikit pelaku usaha yang mengabaikan kewajiban hukum mereka sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen, sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sering kali tidak dijalankan dengan semestinya dan kerap dihindari dengan berbagai alasan. Namun, sesuai Pasal 23 Undang-Undang yang sama, apabila pelaku usaha menolak atau tidak menanggapi permintaan ganti rugi dari konsumen, maka konsumen berhak menindaklanjuti melalui ketentuan pasal tersebut. Pasal 23 menyebutkan bahwa pelaku usaha yang menolak, tidak memberikan tanggapan, atau tidak memenuhi tuntutan ganti kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) sampai (4), dapat digugat oleh konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugatan ke pengadilan di wilayah domisili konsumen. BPSK sendiri, menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, merupakan lembaga yang dibentuk untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>29</sup>

Secara yuridis, istilah konsumen telah dijelaskan dalam berbagai peraturan perundang-undangan, salah satunya dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1, konsumen didefinisikan sebagai setiap individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya, dan bukan untuk tujuan diperjualbelikan. Sementara itu, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), konsumen adalah orang yang memanfaatkan barang hasil produksi, seperti pakaian dan makanan, menerima informasi melalui iklan, atau menggunakan jasa tertentu sebagai pelanggan dan sebagainya. Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki sejumlah tanggung jawab penting dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Mereka diwajibkan untuk bersikap jujur dan beritikad baik dalam setiap kegiatan usaha. Selain itu, pelaku usaha juga dituntut untuk menyampaikan informasi yang akurat, transparan, dan tidak menyesatkan mengenai barang dan/atau jasa, termasuk petunjuk penggunaan, perawatan, serta perbaikannya. Di samping itu, konsumen harus diperlakukan secara adil dan tanpa diskriminasi. Pelaku usaha juga berkewajiban menjaga kualitas produk atau jasa sesuai dengan standar yang berlaku, memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba barang atau jasa

---

<sup>29</sup> I Nyoman Rudi Mahardika, Perlindungan Hukum Terhadap Konsument di Tinjau dari UU Nomer 8 Tahun 1999 (Studi Kasus: Kelalaian PDAM Kabupaten Buleleng ), Jurnal Komunitas Yustisia ,Nomer 3, 2022 Hal. 93

tertentu, serta menyertakan jaminan atau garansi. Bila konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan produk atau jasa, pelaku usaha harus memberikan kompensasi atau ganti rugi. Hal yang sama berlaku apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian; pelaku usaha tetap bertanggung jawab memberikan penggantian yang layak.<sup>30</sup>

Pertambahan populasi penduduk yang terus meningkat menyebabkan keterbatasan sumber daya alam yang akan mengalami penurunan kualitas dan keterbatasan sumber daya alam yang mengalami penurunan kualitas dan kuantitasnya,khususnya sumber daya alam yang berupa air.bertambahnya jumlah penduduk maka akan mengakibatkan bertambahnya jumlah kebutuhan air bersing yang meningkat.Berdasarkan data kependudukan pertambahan jumlah penduduk indonesia adalah 2,3% per tahun, yang artinya apabila percepatan pertambahan penduduk itu tidak dikurangi, setiap 30 tahun jumlah penduduk menjadi dua kali lipat<sup>31</sup>. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai suatu entitas penyedia jasa publik dalam bentuk air bersih memiliki kewajiban hukum dan moral untuk memastikan bahwa air yang didistribusikan kepada masyarakat memenuhi standar kualitas dan kesehatan yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. <sup>32</sup> Dalam konteks perlindungan hukum terhadap konsumen, keberadaan PDAM dikategorikan sebagai pelaku usaha karena menyediakan jasa yang dimanfaatkan oleh masyarakat luas .Oleh karena itu,PDAM tunduk pada ketentuan yang diatur dalam undang undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen [UUPK].<sup>33</sup> salah satu pasal krusial dalam UUPK,yaitu pasal 19,menegaskan bahwa setiap pelaku usaha wajib bertanggung jawab secara hukum apabila konsumen mengalami kerugian akibat pemanfaatan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan standar yang dijanjikan atau yang seharusnya.Dalam hal ini,apabila PDAM gagal menyediakan air yang layak konsumsi atau air yang mengandung zat berbahaya yang dapat merugikan kesehatan konsumen,maka PDAM wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian tersebut. Prinsip ini ditegakkan untuk menjamin bahwa konsumen memperoleh haknya atas produk dan layanan yang aman,sehat,serta layak untuk digunakan dalam kehidupan sehari-hari.<sup>34</sup>

---

<sup>30</sup> Nur cahyati D, 2021, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Berdasarkan UU Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Jurnal Hukum Dan Keadilan, 9(1) Hal 45-58

<sup>31</sup> Badan pusat statistik(BPS) *statistik kependudukan indonesia* .2023

<sup>32</sup> Peraturan mentri kesehatan republik indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

<sup>33</sup> Undang-undang republik indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

<sup>34</sup> Ibid ,pasal 19

Dalam kepastiannya sebagai penyedia layanan publik ,perusahaan daerah air minum PDAM memiliki tanggung jawab pening untuk menyampaikan berbagai informasi secara transparan,akurat,dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat selaku konsumen.informasi yang wajib disampaikan tersebut mencakup sejumlah aspek fundamental dari layanan yang diberikan ,seperti kualitas air yang disuplai,standar teknis pengelolahan air,struktur tarif yang diberlakukan termasuk mekanisme perhitungan biayanya,serta prosedur atau tata cara yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila ingin mengajukan keluhan atau pengaduan atas layanan yang diterima<sup>35</sup>.kewajiban untuk memberikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan ini merupakan bagian dari implementasi atas keterbukaan dan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) yang secara eksplisit menekankan bahwa setiap konsumen berhak untuk mengetahui informasi yang benar ,jelas dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa yang dikonsumsi.<sup>36</sup>

Dalam kerangka perlindungan hukum bagi konsumen, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai penyedia layanan publik memiliki kewajiban hukum untuk memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan, khususnya dalam hal distribusi air bersih, berjalan secara konsisten, berkualitas, dan tidak merugikan masyarakat sebagai pengguna. Apabila PDAM lalai atau gagal dalam menjalankan kewajibannya baik karena kesengajaan maupun karena kurangnya kehati-hatian dan kondisi tersebut kemudian menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka PDAM dapat dimintai pertanggungjawaban secara perdata. Pertanggungjawaban ini menjadi dasar hukum bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat pelayanan air yang tidak layak, tidak memadai, atau bahkan membahayakan kesehatan. Contoh konkret dari bentuk kerugian yang mungkin ditanggung konsumen adalah ketika terjadi gangguan distribusi air tanpa pemberitahuan sebelumnya, atau ketika air yang disalurkan dalam kondisi tidak layak konsumsi, seperti tercemar, berbau, atau mengandung zat berbahaya. Dalam kondisi demikian, konsumen secara langsung akan terdampak baik secara ekonomi seperti terpaksa membeli air galon untuk keperluan harian maupun secara psikologis dan sosial karena terganggunya

---

<sup>35</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Perusahaan Daerah.

<sup>36</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 ayat (2) dan Pasal 8.

kenyamanan dan aktivitas sehari-hari. Dalam hukum, kerugian seperti ini dapat dikategorikan sebagai kerugian materiil maupun immateriil.<sup>37</sup>

Dalam hal ini, Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar yuridis yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen atas barang dan/atau jasa yang menyebabkan kerusakan, pencemaran, atau bentuk kerugian lainnya. Dalam posisi PDAM sebagai pelaku usaha penyedia jasa publik, ketentuan ini mengikat secara langsung dan mewajibkan mereka untuk bertanggung jawab apabila terjadi pelanggaran terhadap kewajiban pelayanan yang telah ditentukan. Kompensasi atau penggantian kerugian yang dimaksud bisa berupa pengurangan tagihan, pengembalian pembayaran, atau bentuk ganti rugi lainnya yang disepakati oleh kedua belah pihak. Artinya, PDAM tidak hanya memiliki kewajiban moral untuk menjaga kualitas pelayanan, tetapi juga berkewajiban secara hukum untuk mengganti kerugian apabila terbukti lalai atau melanggar hak konsumen.<sup>38</sup>

Selain mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dasar pertanggungjawaban perdata ini juga diperkuat oleh Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer). Pasal ini memuat prinsip perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*), yang menyatakan bahwa setiap orang yang melakukan perbuatan melawan hukum yang menyebabkan kerugian pada orang lain, wajib mengganti kerugian tersebut.<sup>39</sup> Dalam konteks PDAM, apabila kelalaian seperti kurangnya perawatan terhadap jaringan pipa menyebabkan kebocoran besar, tercemarnya air, atau distribusi air yang tidak merata, maka perbuatan tersebut dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum. Apalagi jika diketahui bahwa kerusakan tersebut bisa dicegah atau seharusnya diantisipasi melalui prosedur operasional yang standar.

Selain dari tanggung jawab hukum secara perdata yang bisa diajukan oleh konsumen, PDAM juga dapat dikenakan berbagai bentuk sanksi administratif yang diberlakukan oleh otoritas pemerintah daerah maupun instansi pengawas terkait. Sanksi administratif ini merupakan salah satu instrumen pengawasan yang sangat penting untuk memastikan bahwa PDAM tetap menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan dan standar yang telah ditetapkan oleh regulasi yang

---

<sup>37</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 dan Pasal 7 ayat (2).

<sup>38</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19.

<sup>39</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia (KUHPer), Pasal 1365.

berlaku, terutama dalam hal penyediaan air minum yang aman dan berkualitas bagi masyarakat.<sup>40</sup> Apabila ditemukan adanya pelanggaran dalam proses operasional PDAM, misalnya dalam hal mutu air yang disalurkan, maka instansi pengawas berwenang untuk memberikan teguran atau peringatan secara resmi sebagai langkah awal pembinaan dan perbaikan.

Sebagai contoh konkret, apabila hasil pengujian menunjukkan bahwa air yang didistribusikan oleh PDAM tidak memenuhi standar baku mutu air minum sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum[, maka otoritas terkait dapat menjatuhkan sanksi administratif. Bentuk sanksi ini tidak hanya sebatas peringatan, tetapi juga bisa berupa pembinaan intensif agar PDAM segera melakukan perbaikan dan pemenuhan standar yang diperlukan. Dalam kasus pelanggaran yang berulang atau sangat serius, sanksi yang lebih berat seperti pencabutan izin operasional PDAM juga dapat diberlakukan untuk melindungi konsumen dan masyarakat luas dari risiko kesehatan dan keselamatan yang diakibatkan oleh air yang tidak layak konsumsi.<sup>41</sup>

Selain itu, pemerintah daerah sebagai pemilik dan pengawas langsung terhadap PDAM memegang peran krusial dalam mengevaluasi kinerja perusahaan daerah tersebut. Pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan secara menyeluruh, termasuk melakukan audit, menilai tingkat kepatuhan PDAM terhadap regulasi, serta mengambil tindakan tegas terhadap pengurus atau direksi PDAM apabila terbukti lalai dalam menjalankan kewajibannya. Misalnya, apabila ditemukan adanya kelalaian manajerial, penyalahgunaan wewenang, atau kegagalan dalam menjaga mutu layanan air minum, pemerintah daerah dapat memberikan sanksi administratif internal seperti pencopotan jabatan, pembinaan ulang, atau bahkan tindakan hukum administratif lainnya.

Penegakan pertanggungjawaban administratif ini sangat penting untuk menjamin agar PDAM tetap bertanggung jawab dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mekanisme pengawasan ini juga berfungsi sebagai sarana kontrol agar PDAM tidak bertindak semena-mena atau mengabaikan standar pelayanan, sehingga konsumen tetap memperoleh layanan air minum

---

<sup>40</sup>Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, serta Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

<sup>41</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), Pasal 1365; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Air Minum dan Penyehatan Lingkungan.

yang berkualitas dan aman. Dengan demikian, pertanggungjawaban administratif menjadi salah satu pilar utama dalam menjaga kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh PDAM, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyedia air bersih tersebut.

Walaupun aspek pertanggungjawaban berdasarkan hukum formal sangat penting dan menjadi dasar utama dalam menjalankan fungsi pelayanan publik, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai lembaga yang menyediakan kebutuhan dasar masyarakat juga wajib mengedepankan nilai-nilai moral dan tanggung jawab sosial. Hal ini berarti PDAM tidak hanya harus memenuhi kewajiban hukum dan administratifnya, tetapi juga harus menunjukkan komitmen yang kuat dalam memperhatikan dan mengutamakan kepentingan serta kesejahteraan konsumen dalam setiap kebijakan dan tindakan operasional yang diambil. Contohnya, PDAM tidak boleh melakukan pemutusan aliran air secara sepihak tanpa alasan yang sah dan tanpa memberikan pemberitahuan yang cukup kepada pelanggan, karena hal tersebut bisa sangat merugikan dan mengganggu kehidupan sehari-hari masyarakat.<sup>42</sup>

Sebagai penyedia layanan publik yang mengurusi kebutuhan dasar masyarakat, PDAM memikul tanggung jawab hukum, administratif, dan moral yang besar dalam menjaga mutu serta keberlangsungan layanan air bersih. Dalam hal terjadi pelanggaran atau kelalaian yang merugikan konsumen, PDAM harus siap bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Oleh karena itu, peningkatan kinerja, transparansi layanan, dan keberpihakan pada konsumen merupakan keharusan agar PDAM tetap dipercaya sebagai institusi publik yang profesional dan akuntabel.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memikul tanggung jawab hukum yang sangat penting dalam rangka melindungi konsumen atau pelanggan yang menggunakan jasa penyediaan air minum. Tanggung jawab ini diwujudkan melalui penyediaan layanan air minum yang harus senantiasa memenuhi standar keamanan dan mutu yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan dan standar teknis yang berlaku. Layanan tersebut tidak hanya harus memenuhi aspek teknis dan kualitas air, tetapi juga harus diselenggarakan dengan prinsip keterbukaan informasi dan transparansi, sehingga konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan benar mengenai kualitas, kuantitas, serta tarif layanan air yang mereka gunakan. PDAM juga diwajibkan untuk bertindak

---

<sup>42</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah, Pasal 65 ayat (1)–(3), yang mengatur peran pemerintah daerah dalam pengawasan dan pembinaan terhadap BUMD termasuk PDAM.

secara profesional dan bertanggung jawab dalam menjalankan operasionalnya agar tidak merugikan konsumen.<sup>43</sup>

Selain itu, apabila terjadi suatu pelanggaran, misalnya kegagalan dalam menjaga kualitas air minum, ketidakakuratan dalam penagihan, atau kelalaian yang berakibat pada kerugian konsumen, PDAM memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan tersebut. Kewajiban ini diatur secara tegas dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjadi dasar hukum perlindungan hak-hak konsumen di Indonesia. Melalui mekanisme tersebut, PDAM diharapkan dapat menjalankan fungsi pelayanan publik dengan adil dan proporsional, sehingga hak-hak konsumen tetap terjaga dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan air minum publik tetap terpelihara dengan baik.<sup>44</sup>

## PENUTUP

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki tanggung jawab hukum, administratif, serta moral dan sosial terhadap konsumen sebagai bentuk perlindungan terhadap hak-hak masyarakat atas layanan air bersih. Dalam perspektif hukum, PDAM wajib mematuhi ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 19, yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan akibat jasa yang tidak sesuai standar. Selain itu, PDAM juga tunduk pada ketentuan perdata berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata apabila terbukti melakukan perbuatan melawan hukum. Di sisi administratif, PDAM dapat dikenakan sanksi oleh pemerintah daerah atau lembaga pengawas apabila terjadi pelanggaran terhadap standar kualitas air minum yang ditetapkan dalam regulasi, seperti Peraturan Menteri Kesehatan. Sanksi dapat berupa teguran, pembinaan, hingga pencabutan izin operasional. Adapun tanggung jawab moral dan sosial menekankan pada pentingnya sikap transparan, responsif, dan akuntabel PDAM dalam berinteraksi dengan konsumen demi menjaga kepercayaan publik. Dengan

<sup>43</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 dan Pasal 7; serta Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

<sup>44</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (1), yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian atau standar yang dijanjikan.

demikian, keberadaan PDAM sebagai penyedia layanan publik harus dijalankan secara profesional dan bertanggung jawab, tidak hanya untuk memenuhi kewajiban hukum dan administratif, tetapi juga untuk memenuhi standar etika pelayanan publik yang mengutamakan kesejahteraan masyarakat. Upaya perbaikan kualitas layanan, keterbukaan informasi, dan perlindungan konsumen harus menjadi prioritas utama agar PDAM dapat menjalankan fungsinya secara optimal dan berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Zainuddin. 2017. *Kesehatan Lingkungan dan Hak Konsumen atas Air Bersih*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Andi Prasetyo. 2018. *Partisipasi Publik dan Akuntabilitas Layanan Publik di Era Digital*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Andi Sri Rezky Wulandari. 2019. *Pengelolaan Sumber Daya Air Di Indonesia: Tata Pengurusan Air dalam Bingkai Otonomi Daerah, Volume 6, Edisi III*.
- Aria Winata & Rani Apriani. 2015. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Penurunan Kualitas Air Bersih di Perumdam Tirta Tarum Karawang*. *Jurnal Justitia*, 1(1).
- Badan pusat statistik(BPS) *statistik kependudukan indonesia .2023*
- Dewi Kartika. 2016. *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik: Studi tentang PDAM dan Kepuasan Konsumen*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dr. Tiromsi Sitanggang, S.H., M.H. 2022. *PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM KONSUMEN PADA PELAYANAN PDAM KELURAHAN HELVETIA TENGAH KECAMATAN MEDAN HELVETIA KOTA MEDAN*. Jurnal ilmiah Delegasi, volume 4.
- Herlina Yanti. 2019. *Dimensi Hukum Perlindungan Konsumen dalam Layanan Air Bersih*. Bandung: Mandar Maju.
- I Nyoman Bangkit Sugiarta. 2023. *Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen Sebagai Akibat Kelalaian Perusahaan Daerah Air Minum*. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 4(1).
- I Nyoman Rudi Mahardika. 2022. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen di Tinjau dari UU Nomer 8 Tahun 1999 (Studi Kasus: Kelalaian PDAM Kabupaten Buleleng)*. Jurnal Komunitas Yustisia, Nomor 3.
- Kementerian Kesehatan RI. *Permenkes No. 2 Tahun 2023 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum*, Jakarta: Kemenkes RI.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), Pasal 1365; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Air Minum dan Penyehatan Lingkungan.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia (KUHPer), Pasal 1365.

- Lilik Mulyadi. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Luthfi J. Kurniawan dan Mustafa Lutfi. 2017. *Hukum dan Kebijakan Publik*. Malang: Setara Press.
- Marhani ria siambo. 2012. *hukum lingkungan dan pelaksanaan pembangunan berkelanjutan diindonesia*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Muhammad Ikhsan. 2019. *Pengelolaan Air Bersih dan Permasalahannya di Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nu Fauzia, Lia. 2019. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih (studi di PDAM TIRTA JATI Kabupaten Cirebon)*
- Nur cahyati D. 2021. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Berdasarkan UU Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. *Jurnal Hukum Dan Keadilan*, 9(1).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Perusahaan Daerah.
- Peraturan menteri kesehatan republik indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah, Pasal 65 ayat (1)–(3), yang mengatur peran pemerintah daerah dalam pengawasan dan pembinaan terhadap BUMD termasuk PDAM.
- Puteri Asyifa Octavia Apandy. 2021. *PENTINGNYA HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(1).
- Ratih NurmalaSari. 2019. *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus PDAM*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ratna Sari Dewi. 2018. *Transparansi Layanan Publik dan Perlindungan Konsumen di Sektor Air Bersih*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Renaldi Mahardika, I Nyoman Sudiatmaka, dkk. 2015. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 (Studi Kasus PDAM Kabupaten Buleleng)*. *Jurnal Komunitas Yustisia*, 3(1).
- Rizky Amalia. 2017. *Pertanggungjawaban Hukum Badan Usaha Milik Daerah dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Suharyadi. 2015. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih (Studi di PDAM Tirta Jati Kabupaten Cirebon)*. *Jurnal Hermeneutika*, 1(1).
- Suharyadi. 2015. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih (Studi di PDAM Tirta Jati Kabupaten Cirebon)*. *Jurnal Hermeneutika*, 1(1).
- Undang-undang republik indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, serta Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 ayat (2) dan Pasal 8.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 dan Pasal 7 ayat (2).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 dan Pasal 7; serta Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (1), yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian atau standar yang dijanjikan.