

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KOTA DENPASAR**

I MADE DONI SAPUTRA

Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar

E.MAIL : donidoglo@gmail.com

Abstract

The purpose of this study is to find out what form of legal protection is provided by PDAM to consumers as users of goods and services due to the limited supply of clean water. To find out how the responsibility of the Regional Drinking Water Company (PDAM) is in overcoming the losses experienced by consumers on the impacts arising from the limited supply of clean water. The research method used is empirical law. In this study using primary data, secondary data, and tertiary data. The type of approach used in this study is legal sociology. The results of the study show that Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection is the first and foremost legal basis in resolving problems and cases concerning consumers who suffer losses due to business actors who are not aware of their rights and obligations in running their business. Based on these laws and regulations, PDAM is obliged to be responsible for losses suffered by consumers/customers, namely by providing compensation by repairing damage to the pipeline network managed by PDAM Denpasar City which has resulted in losses for consumers/customers.

Keywords: legal protection for consumers, responsibility given by PDAM Denpasar city, efforts to improve service to consumers.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PDAM kepada konsumen selaku pemakai barang dan jasa akibat terbatasnya penyediaan air bersih. Untuk mengetahui bagaimanakah tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam mengatasi kerugian yang dialami konsumen terhadap dampak yang timbul akibat terbatasnya penyediaan air bersih. Metode penelitian yang digunakan adalah Hukum empiris. Dalam penelitian ini menggunakan data primer, data sekunder, dan data tersier. Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sosiologis hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen merupakan landasan hukum paling pertama dan utama dalam penyelesaian permasalahan dan kasus-kasus tentang konsumen yang menderita kerugian akibat pelaku usaha yang kurang menyadari hak dan kewajiban mereka di dalam menjalankan usahanya. Berdasarkan Peraturan Perundang-undangan tersebut, PDAM wajib bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen/pelanggannya, yaitu dengan memberikan ganti kerugian dengan melakukan perbaikan terhadap kerusakan-

kerusakan terhadap jaringan perpipaan yang dikelola PDAM Kota Denpasar yang telah mengakibatkan kerugian bagi pihak konsumen/ pelanggan.

Kata kunci: perlindungan hukum kepada konsumen, tanggung jawab yang diberikan PDAM kota Denpasar, Upaya peningkatan pelayanan kepada konsumen.

