

PENYELESAIAN SENGKETA MASALAH PIPA SALURAN AIR ANTARA KONSUMEN DENGAN PERUSAHAAN AIR MINUM DAERAH (PDAM) OLEH BPSK KOTA BUKITTINGGI

SARAH RASYIKAH, ANGGUN LESTARI SURYAMIZON, JASMAN NAZAR

Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

sarahrasyikah@gmail.com, anggumizon31@gmail.com, jasman.ucox.umsb@gmail.com

Abstract: *The settlement of disputes between consumers and the Regional Drinking Water Company Tirta Jam Gadang Bukittinggi is contained in Case Number 002/P/BPSK-BKT/2022. The dispute occurred because there was a pipe leak, resulting in losses for consumers. Consumer rights are not fulfilled as stipulated by the Consumer Protection Act. Consumer complaints to business actors have never been responded to. So the consumer complained to the Bukittinggi City Consumer Dispute Settlement Body. Research objectives 1) To find out the resolution of disputes over water pipeline problems between consumers and the Regional Drinking Water Company in the City of Bukittinggi. 2) To find out the obstacles in resolving water pipe disputes between consumers and the Regional Drinking Water Company in the City of Bukittinggi. Descriptive legal research uses an empirical juridical approach. This study concludes that 1) Dispute resolution by BPSK Kota Bukittinggi is carried out by means of mediation which aims to reconcile the parties. Regional drinking water company Tirta Jam Gadang as a business actor apologizes and provides compensation for consumer losses. The compensation given is to repair the water pipes and cut water payments within a period of 30 years. 2) The internal constraints are in the form of regulatory changes, lack of operational costs, inadequate facilities and infrastructure. External constraints include the lack of public legal knowledge and the parties not being present at the trial at the Consumer Dispute Settlement Body for the City of Bukittinggi.*

Keywords: *Dispute Resolution, consumers, PDAM, BPSK.*

Abstrak: Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PDAM Tirta Jam Gadang Bukittinggi terdapat dalam Perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022. Sengketa tersebut terjadi sebab ada kebocoran Pipa, mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Hak-hak Konsumen tidak dipenuhi seperti yang telah ditentukan oleh UUPK. Keluhan konsumen ke pelaku usaha tidak pernah ditanggapi. Maka konsumen mengadu ke BPSK Kota Bukittinggi. Tujuan penelitian 1) Untuk mengetahui penyelesaian sengketa masalah pipa saluran air antara konsumen dengan Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Bukittinggi. 2) Untuk mengetahui kendala-kendala dalam penyelesaian sengketa masalah pipa saluran air antara konsumen dengan Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Bukittinggi. Penelitian hukum yang bersifat deskriptif menggunakan pendekatan yuridis empiris. Penelitian ini menyimpulkan bahwa 1) Penyelesaian Sengketa oleh BPSK Kota Bukittinggi dilakukan dengan cara mediasi yang bertujuan untuk mendamaikan para pihak. PDAM Tirta Jam Gadang sebagai pelaku usaha minta maaf dan memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen. Kompensasi yang diberikan adalah memperbaiki pipa saluran air dan pemotongan pembayaran air dalam jangka waktu 30 tahun. 2) Kendala internal berupa perubahan regulasi, kurangnya biaya operasional, sarana dan pra-sarana yang tidak memadai. Kendala eksternal antara lain kurangnya pengetahuan hukum masyarakat dan para pihak tidak hadir dalam persidangan di BPSK Kota Bukittinggi.

Kata Kunci: Penyelesaian Sengketa, Konsumen, PDAM, BPSK.

A.Pendahuluan

Penyediaan air minum adalah kebutuhan dasar dan hak sosial ekonomi masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah pusat dan daerah. Penyediaan sarana dan prasarana air minum menjadi salah satu kunci dalam pengembangan ekonomi di daerah. Memenuhi hak sosial ekonomi tersebut, maka pemerintah daerah membentuk suatu perusahaan yang khusus bergerak dalam pengadaan air bersih untuk warga masyarakat tersebut. Perusahaan Daerah Air Minum atau PDAM merupakan wujud dari usaha pengelolaan dan penyaluran air bersih

tersebut. Upaya penyaluran air bersih yang dilakukan oleh pemerintah daerah melalui PDAM tersebut pada akhirnya menempatkan PDAM sebagai pelaku usaha. PDAM dalam pengelolaan dan penyaluran air bersih akan berhubungan dengan masyarakat. Masyarakat yang menerima pelayanan air bersih dalam hal ini bisa disebut sebagai konsumen. Secara istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari *consumer* (inggris) atau *consumenten/konsument* (Belanda). Pengertian *consumer* dan *konsument* ini hanya bergantung dimana posisi ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang dan jasa.

Salah satu masalah yang masih dihadapi sampai saat ini yakni masih rendahnya tingkat pelayanan air bersih untuk masyarakat (Rismawanto, 2017). Penyaluran air oleh PDAM ke masyarakat kadangkala akan menimbulkan hubungan bisnis. PDAM akan menyediakan air bersih dengan mengatur pipa saluran air, sementara masyarakat akan menikmati fasilitas air. Penggunaan air oleh masyarakat akan dihitung berdasarkan meteran yang dipasang pada tiap pipa air yang mengalir ke rumah warga. Pola hubungan bisnis antara PDAM dengan masyarakat pada beberapa kasus akan melahirkan sengketa. Kata sengketa berarti situasi dan kondisi di mana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat faktual maupun perselisihan-perselisihan yang ada pada persepsi mereka saja. Pertentangan atau konflik yang terjadi antara individu-individu atau kelompok-kelompok yang mempunyai hubungan atau kepentingan yang sama atas suatu objek kepemilikan, yang menimbulkan akibat hukum antara satu dengan yang lain.

Sengketa antara PDAM sebagai penyedia air minum bersih dengan konsumen yaitu masyarakat itu sendiri terdapat dalam contoh dalam penelitian ini. Menelusuri satu kasus sengketa antara masyarakat dan PDAM di Kota Bukittinggi, pada kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bukittinggi berdasar dokumen Perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022, ditemukan sengketa antara seorang warga masyarakat berinisial HH telah menggugat Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi. Berdasarkan gugatan warga masyarakat yang bernama Hendra Horianto tertanggal 03 Februari 2022, penggugat telah menggugat PDAM Tirta Jam Gadang ke BPSK Kota Bukittinggi dengan alasan bahwa penggugat merupakan pelanggan dari PDAM Tirta Jam Gadang semenjak tahun 1992 hingga Februari 2022. Penggugat menyadari bahwa selama menerima fasilitas air bersih dari PDAM Tirta Jam Gadang secara tidak wajar. Pada tanggal 12 Februari 2019 penggugat telah mengajukan keluhan ke pihak tergugat karena mengalami kemacetan, puncaknya terjadi kemacetan penyaluran air selama 15 (lima belas hari), tapi pihak penggugat tidak memberikan solusi atas keluhan tersebut.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi telah menerima pengaduan dan gugatan dari penggugat Hendra Horianto tersebut dan telah memanggil pihak tergugat yaitu PDAM Tirta Jam Gadang untuk menyelesaikan sengketa tersebut, sebagai upaya perlindungan terhadap konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf (h) UUPK, bahwa: "Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya." Konsumen yang merasa dirugikan dalam sengketa dalam perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022 seharusnya mendapatkan haknya sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 huruf (h) UUPK, yaitu pelaku usaha dalam hal ini PDAM Tirta Jam Gadang memberikan ganti rugi pada konsumen.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian hukum dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori, atau konsep baru sebagai alat ukur dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi berdasarkan aturan dan norma hukum yang berlaku (Qamar, 2020). Sifat dari penelitian ini bersifat *deskriptif* atau menggambarkan objek permasalahan yang sedang diteliti. Bertujuan untuk mendapatkan gambaran terhadap objek penelitian berkaitan dengan penyelesaian sengketa masalah pipa saluran air antara konsumen dengan Perusahaan Daerah Air Minum oleh BPSK Kota Bukittinggi. Metode pendekatan yang dipilih dalam penelitian ini adalah metode pendekatan *yuridis empiris*. Penelitian ini mempelajari aturan hukum yang ada untuk meninjau fenomena-

fenomena sosial di dunia kenyataan yang mempengaruhi perilaku hukum baik secara personal individual, maupun secara institusional masyarakat dan lembaga-lembaga hukum yang ada. Pendekatan *juridic empiris* dalam penelitian ini berarti bahwa peneliti akan mempelajari semua bahan hukum baik dalam bentuk peraturan atau norma hukum, kemudian dibandingkan dengan fenomena yang terjadi di masyarakat terkait dengan penyelesaian sengketa masalah pipa saluran air antara konsumen dengan Perusahaan Daerah Air Minum oleh BPSK Kota Bukittinggi.

C.Hasil dan Pembahasan

1.Penyelesaian Sengketa Masalah Pipa Saluran Air Antara Konsumen Dengan Perusahaan Daerah Air Minum oleh BPSK Kota Bukittinggi

Keberadaan BPSK Kota Bukittinggi pengaturannya secara nasional diatur melalui Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 11 diatur bahwa susunan keanggotaan BPSK terdiri dari ketua, wakil ketua dan anggota. Berdasarkan hal tersebut, maka komposisi BPSK Kota Bukittinggi terdiri dari Majelis BPSK yang dipimpin oleh Ali Rahman sebagai Ketua dengan didampingi seorang wakil. Majelis BPSK Kota Bukittinggi mempunyai sebanyak tujuh orang anggota yang terdiri dari unsur Pemerintah, unsur pelaku usaha dan unsur konsumen. Majelis BPSK Bukittinggi dilengkapi dengan sekretariat yang terdiri dari lima orang anggota yang dipimpin oleh seorang kepala sekretariat.

Menurut Ali Rahman (2023), banyak terjadi kasus sengketa konsumen yang telah diselesaikan di BPSK Kota Bukittinggi semenjak berdiri tahun 2010. Cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dilakukan dikategorikan sebagai penyelesaian sengketa secara non litigasi. Perkara di BPSK terjadi ketika ada pengaduan dari anggota masyarakat sebagai konsumen. Jenis pengaduan tersebut biasanya diberikan dalam bentuk lisan atau tertulis. Pada kondisi tertentu, seorang konsumen bisa saja melayangkan gugatan ke pelaku usaha melalui BPSK. Dengan demikian BPSK dipercaya untuk melakukan penyelesaian perkara tersebut. Berdasarkan skema penyelesaian sengketa di BPSK Bukittinggi diketahui bahwa setelah pengaduan dari masyarakat selaku konsumen diterima, maka BPSK akan membuat surat panggilan ke Pelaku Usaha terkait dengan pengaduan yang ada. Dari panggilan tersebut terdapat dua kemungkinan yaitu pelaku usaha hadir dan atau tidak hadir. Ketika pelaku usaha tidak hadir, maka majelis BPSK Kota Bukittinggi tetap akan memeriksa perkara yang diajukan oleh konsumen dan bisa berakibat pada putusan dibacakan tanpa dihadiri oleh tergugat/pelaku usaha (*verstek*). Namun jika pelaku usaha memenuhi panggilan tersebut, maka terhadap para pihak yang bersengketa antara pelaku usaha dan konsumen diberikan dua pilihan penyelesaian sengketa yaitu Mediasi/konsiliasi atau arbitrase.

Perlu diterangkan disini bahwa Mediasi adalah suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak dengan kesepakatan bersama melalui mediator yang bersikap netral dan tidak membuat keputusan atau kesimpulan bagi para pihak, tetapi menjadi fasilitator untuk terlaksananya dialog antar para pihak dengan suasana keterbukaan, kejujuran dan tukar pendapat untuk tercapainya mufakat. Sedangkan arbitrase menurut Pasal 1 butir 1 UU Nomor 30 Tahun 1999, adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan kepada perjanjian arbitrase, yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur Mediasi oleh BPSK Kota Bukittinggi jika dalam kenyataannya tidak menemukan kata sepakat, maka para pihak yang tidak bersepakat boleh melanjutkan proses dengan mengajukan gugatan ke Pengadilan. Dengan demikian proses penyelesaian sengketa di BPSK Kota Bukittinggi dihentikan. Sementara jika mediasi oleh BPSK Kota Bukittinggi antara para pihak menemui kata sepakat, maka dibuat sebuah kesepakatan tertulis antara para pihak untuk kemudian oleh BPSK berdasarkan kesepakatan para pihak tersebut membuat sebuah putusan BPSK. Sementara jika para pihak yang bersengketa di BPSK Kota Bukittinggi memilih jalur penyelesaian sengketa konsumen melalui Arbitrase. Maka dari hasil kesepakatan para pihak, dibuatkan sebuah perjanjian arbitrase. Terhadap putusan berdasarkan perjanjian arbitrase tersebut akan dibuatkan putusan BPSK

dalam jangka 21 hari. Terhadap putusan tersebut, para pihak bisa mengajukan keberatan dalam jangka waktu 14 hari. Hal itu didasarkan pada Perma Nomor 1 Tahun 2006.

Jika para pihak keberatan terhadap putusan BPSK maka dalam waktu 21 hari bisa mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Terhadap putusan Pengadilan Negeri itu jika masih tidak puas, maka pihak yang tidak menerima putusan Pengadilan Negeri bisa melakukan Kasasi ke Mahkamah Agung. Jadi tidak melalui tahapan banding ke Pengadilan Tinggi. Sementara jika para pihak berdasarkan putusan BPSK yang lahir dari perjanjian arbitrase para pihak tidak diajukan keberatan, maka terhadap putusan tersebut akan dilaksanakan. Terhadap putusan tersebut masih bisa juga dikoreksi dalam waktu 7 hari jika ditemukan bukti permulaan yang cukup. BPSK Kota Bukittinggi dalam persidangan penyelesaian sengketa konsumen Kota Bukittinggi menetapkan tata tertib persidangan: 1) Para pihak tidak boleh membawa senjata yang berbahaya; 2) Berpakaian sopan; tidak boleh menggunakan handphone dalam persidangan; dan 3) Menggunakan kata-kata sopan.

Sengketa antara PDAM sebagai penyedia air minum bersih dengan konsumen terdapat dalam contoh dalam penelitian ini. Berdasarkan dokumen Perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022, ditemukan sengketa antara seorang warga masyarakat berinisial HH yang beralamat di Pesanggrahan Nomor 07 RT 01 RW 02, Kelurahan Benteng Pasar Atas, Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi telah menggugat Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi yang beralamat di Jalan Panorama Nomor 03 Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi. Berdasarkan gugatan warga masyarakat yang berinisial HH tertanggal 03 Februari 2022, penggugat telah menggugat PDAM Tirta Jam Gadang ke BPSK Kota Bukittinggi dengan alasan bahwa penggugat merupakan pelanggan dari PDAM Tirta Jam Gadang semenjak tahun 1992 hingga Februari 2022. Penggugat kelancaran pasokan air masuk hanya pada tahun 2018, namun memasuki tahun 2019 kemacetan pasokan air kembali terjadi. Pada tanggal 12 Februari 2019 penggugat telah mengajukan keluhan ke pihak tergugat karena mengalami kemacetan, puncaknya terjadi kemacetan penyaluran air selama 15 (lima belas hari). Berdasarkan hal tersebut, maka penggugat telah melaporkan keluhan tersebut berulang kali, tapi pihak penggugat tidak memberikan solusi atas keluhan tersebut dengan berbagai alasan.

Penggugat untuk menanggulangi kekurangan air banyak melakukan inisiatif mulai dari pengadaan alat 2 unit mesin pompa air bahkan melibatkan bantuan air dari warga sekitar. Penggugat sangat tergantung pada kebutuhan akan air bersih. Sebagai akibat dari kekurangan pasokan air bersih, hingga tahun 2020 penggugat terkena dampak dari covid-19. Terhadap kekurangan pasokan air bersih, maka penggugat telah melakukan pengaduan terakhir kalinya pada tergugat, tapi kembali tidak mendapatkan respon yang sebagaimana mestinya. Berdasarkan alasan tersebut diatas, maka tergugat bisa dikatakan telah melakukan perbuatan melawan melanggar UUPK, sila ke-5 Pancasila serta UUD 1945 yang menyatakan bahwa "Bumi, air dan kekayaan alam lainnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat."

Penggugat memohonkan ke BPSK Kota Bukittinggi dalam hal ini Majelis yang menyidangkan perkara agar memberikan putusan dengan amarnya: 1) Menerima dan mengabulkan gugatan penggugat untuk seluruhnya; 2) Menerima agar tergugat mengupayakan solusi atas kelancaran air masuk pada lokasi penggugat; 3) Menyatakan agar tergugat membayar ganti rugi untuk mesin pompa air sebanyak 2 unit; 4) Meminta ganti rugi akibat ketidaktersediaan air yang berimbas pada kesehatan keluarga penggugat dan terhambatnya mata pencaharian penggugat; 5) Menghukum tergugat untuk membayar kerugian material sejumlah Rp. 8.000.000; dan 6) Apabila setelah gugatan ini diterima, penggugat kembali mengalami kemacetan pasokan air, maka tergugat harus membayar denda terhadap penggugat sebanyak 30x lipat dari nominal yang penggugat bayarkan tiap bulannya, yang kan penggugat gunakan untuk membeli air tangki.

Penggugat menyadari bahwa selama menerima fasilitas air bersih dari PDAM Tirta Jam Gadang secara tidak wajar. Sementara itu dalam tagihan yang diterima oleh penggugat dirasa tidak sesuai dengan fasilitas air yang diterima. Penggugat merasa membayar tagihan atas fasilitas penyediaan air terlalu tinggi. Penggugat merasa dirugikan secara ekonomi. Sengketa

yang terjadi antara penggugat dengan tergugat dalam penyaluran air tersebut diduga akibat adanya kebocoran pipa air yang disalurkan ke rumah penggugat. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi yang beralamat di Jalan Profesor Hazairin Nomor 2 Bukittinggi telah menerima pengaduan dan gugatan dari penggugat HH tersebut dan telah memanggil pihak tergugat yaitu PDAM Tirta Jam Gadang untuk menyelesaikan sengketa tersebut, sebagai upaya perlindungan terhadap konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf (h) UUPK, bahwa : “Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Terhadap gugatan dari konsumen tersebut, BPSK Kota Bukittinggi menentukan hari dan tanggal untuk memanggil pelaku usaha yaitu PDAM Tirta Jam Gadang untuk menghadap dan menyelesaikan pengaduan konsumen tersebut. Pemanggilan dilakukan secara layak dan patut. Pemanggilan dilakukan dengan surat panggilan yang dialamatkan ke alamat PDAM Tirta Jam Gadang yang beralamat di Jalan Panorama Nomor 003 Kecamatan Guguak Panjang, Kota Bukittinggi. Pelaku usaha PDAM Tirta Jam Gadang telah dipanggil secara layak pertama kalinya, tapi tidak hadir, baru pada pemanggilan kedua PDAM Tirta Jam Gadang hadir dengan diwakili oleh Budi Suhendra sebagai Direktur. Maka karena tidak dihadiri oleh pihak termohon, agenda sidang pertama hanya dihadiri oleh pemohon, dimana pemohon setelah ditanya oleh pemeriksa memutuskan untuk menyelesaikan sengketa tersebut dengan cara mediasi. Sementara tawaran penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi dan arbitrase tidak diterima. Hal tersebut merupakan pilihan cara untuk menyelesaikan sengketa yang ditawarkan oleh BPSK pada para pihak yang bersengketa. Para pihak bebas untuk memilih pilihan penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Berdasarkan kesepakatan para pihak, maka BPSK Kota Bukittinggi baru bisa melanjutkan proses penyelesaian sengketa berdasarkan kesepakatan para pihak.

Berdasarkan Berita Acara Penyelesaian Sengketa Konsumen Perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022, diketahui bahwa para pihak dipertemukan sebanyak 3 kali. Pertemuan pertama dilakukan pada tanggal 15 Februari 2022. Komposisi sidang terdiri dari ketua Ali Rahman, sebagai ketua. Di dampingi oleh dua orang anggota yaitu Yosi Asyanti dan Ridwan. Pemeriksa dalam hal ini juga dibantu oleh seorang Panitera yaitu Watti Dewat. Sidang pertama dihadiri oleh pemohon HH dan termohon PDAM Tirta Jam Gadang. Agenda pada pertemuan para pihak dalam sidang penyelesaian sengketa konsumen adalah konfirmasi kedua untuk menyatakan kebenaran dari keluhan dari konsumen. Sidang penyelesaian sengketa konsumen tersebut berlangsung pada jam 14.00 Wib pada 13 Februari 2022. PDAM Tirta Jam Gadang mendengar secara langsung keluh kesah dari konsumen/pelapor bahwa konsumen menerima jumlah pasokan air bersih yang sangat sedikit tiap bulannya. Pipa konsumen posisinya rendah dari jalur pipa yang ada. Ada warga masyarakat yang lain telah membocorkan pipa milik konsumen yang dipergunakan untuk keuntungan dirinya sendiri. Keluhan lain dari konsumen, bahwa konsumen merasa dirugikan oleh PDAM sementara konsumen telah menjadi langganan PDAM hampir selama 31 tahun. Oleh sebab itu, konsumen merasa layak untuk mendapatkan ganti rugi karena merasa dirugikan.

Terhadap keluhan tersebut, maka PDAM Tirta Jam Gadang meminta maaf karena konsumen mendapat keterbatasan untuk mendapatkan pasokan air bersih. Yang berarti PDAM tidak berhasil menjamin pasokan air bersih pada pelanggannya. Sebagai lanjutan, PDAM menawarkan kepada konsumen untuk membuka jalur pipa baru. Setelah melewati beberapa kali mediasi. Akhirnya Konsumen dan PDAM Tirta Jam Gadang Bukittinggi sepakat untuk berdamai dengan menandatangani akta perdamaian. Poin-poin penting dalam akta damai tersebut memuat kesepakatan antara lain sebagai berikut :

1. Para pihak sepakat menyelesaikan permasalahan secara damai dengan cara mediasi.

Penyelesaian sengketa konsumen dengan PDAM Kota Bukittinggi disepakati dengan cara mediasi. Pihak yang ditunjuk menjadi mediasi adalah BPSK Kota Bukittinggi. Setelah menggelar tiga kali pertemuan, keluhan konsumen telah didengarkan. Pelaku usaha menyadari kelalaian kemudian minta maaf. Maka pemenuhan hak konsumen seperti yang diatur dalam Pasal 4 huruf (d) UUPK telah diterapkan dalam penyelesaian

sengketa ini, dimana konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

2.PDAM Tirta Jam Gadang menyanggupi dan memenuhi permintaan dari konsumen HH untuk memperbaiki pipa guna memperlancar aliran air bersih.

Penyelesaian sengketa konsumen dengan PDAM, ditemukan keluhan adanya dugaan kebocoran pipa, hingga kenyamanan konsumen terganggu karena aliran air ke rumah konsumen menjadi kecil. Terhadap permasalahan itu, PDAM menyanggupi untuk menyelesaikan permasalahan dengan memeriksa saluran pipa air dan kemudian memperbaikinya dalam waktu 2 hari kerja. Maka pemenuhan hak konsumen seperti yang diatur dalam Pasal 4 huruf (a) UUPK telah diterapkan dalam penyelesaian sengketa, dimana konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

3.PDAM Tirta Jam Gadang memberikan kompensasi pemotongan pembayaran air bersih selama 30 tahun ke konsumen HH sebagai bentuk itikad baik.

Terhadap tuntutan ganti rugi yang diajukan oleh konsumen yaitu uang sebesar RP. 8.000.000,- (Delapan Juta Rupiah), maka PDAM Tirta Jam Gadang menawarkan bentuk ganti rugi lain yaitu memberikan kompensasi pemotongan pembayaran air bersih selama 30 tahun. Maka pemenuhan hak konsumen seperti yang diatur dalam Pasal 4 huruf (h) UUPK telah diterapkan dalam penyelesaian sengketa, dimana konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PDAM yang dimediasi oleh BPSK Kota Bukittinggi juga menyepakati untuk berdamai dan menaati hasil kesepakatan yang dibuat dalam akta perdamaian. Para pihak sepakat untuk tidak memperpanjang masalah, tidak akan melakukan tuntutan atau upaya hukum lanjutan ke pengadilan. Dengan demikian penyelesaian sengketa yang dimediasi oleh BPSK ini dianggap selesai. Sengketa Konsumen Perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022 dilakukan setelah BPSK Kota Bukittinggi mendapatkan pengaduan dari konsumen HH mengenai pelayanan penyaluran air bersih oleh PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi. Konsumen mencurigai ada kebocoran air pipa air bersih dan ada kemungkinan dicuri oleh pelanggan lain. Sementara jalur pipa PDAM agak tinggi dari posisi rumah konsumen, hingga dugaan pelanggaran oleh pihak lain jadi menguat. Pelanggan HH telah menjadi pelanggan 30 tahun lebih, kondisi itu membuat konsumen rugi secara materi dan juga kesehatan. Pelanggan meminta PDAM Tirta Jam Gadang mengganti kerugian tersebut.

Padahal Pemerintah daerah secara administratif seperti kabupaten atau kota di Indonesia merasa memiliki air dan melakukan eksploitasi tanpa memikirkan konservasi. Tujuan dibentuknya PDAM adalah untuk mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Meliputi penyediaan pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih. Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), PDAM memiliki tanggung jawab untuk selalu mampu memberikan kontribusi yang memadai sebagai pelayan masyarakat dan memberikan kontribusi bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum dijelaskan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum selanjutnya disingkat PDAM adalah perusahaan milik daerah Propinsi atau daerah Kabupaten dan atau daerah Kota. PDAM adalah satu-satunya perusahaan yang memonopoli produksi air minum secara masal. Oleh karena itu, perusahaan air minum harus selalu meningkatkan kinerja agar kualitas air yang diproduksi sesuai dengan harapan pelanggan.

Tujuan dari penyediaan air bersih sistem kolektif atau perpipaan berkaitan dengan faktor keamanan, kenyamanan dan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, standar air bersih yang disediakan harus memenuhi kelayakan dan persyaratan air minum. Persyaratan yang harus dipenuhi diantaranya syarat kualitas, syarat kuantitas serta syarat tekanan. Persyaratan kualitas air bersih memenuhi syarat fisik, kimiawi, dan bakteriologi. Persyaratan secara fisik air bersih yang harus dipenuhi adalah kekeruhan, bau dan rasa, warna, dan temperature (Wahyu, 2020). Pengaduan pihak tersebut secara administrasi dicatatkan sebagai Perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022. BPSK Kota Bukittinggi berusaha menyelesaikan permasalahan tersebut dengan

memanggil para pihak. Tujuan pemanggilan para pihak tersebut adalah menyelesaikan permasalahan mengingat ada dugaan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sebagaimana yang dijamin oleh UUPK.

Tujuan dari pemanggilan para pihak, baik pelaku usaha maupun konsumen dalam hal ini dalam rangka memberikan perlindungan hukum yaitu memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum (Rahardjo, 2020). Karena secara konsep, kunci hubungan antara pelaku usaha dan konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan, produksi tidak akan ada artinya jika tidak ada yang mengkonsumsinya dan sebaliknya produk barang dan/atau jasa yang terbukti aman dan memuaskan merupakan promosi gratis bagi pelaku usaha (Ridwan, 2013). Upaya penyelesaian Sengketa oleh BPSK Kota Bukittinggi dalam penyelesaian sengketa masalah pipa saluran air antara konsumen dan pelaku usaha sebagaimana dalam Sengketa Konsumen Perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022 merupakan bentuk perlindungan hukum secara preventif yaitu perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa (Hadjon, 2011). Hal tersebut sejalan dengan ketentuan Pasal 1 angka 1 UUPK menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Upaya penyelesaian Sengketa oleh BPSK Kota Bukittinggi dalam penyelesaian sengketa masalah pipa saluran air antara konsumen dan pelaku usaha. Sengketa Konsumen Perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022 memperhatikan UUPK yang diberlakukan dengan tujuan agar hak-hak yang dimiliki konsumen tidak dirugikan. Dalam UUPK diatur mengenai hak konsumen seperti yang diatur dalam Pasal 4. Tujuan pengaturan hak tersebut, agar konsumen dan pelaku usaha dapat mengetahui apa yang menjadi hak konsumen. Putusan Perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022 yang termuat dalam Akta Perdamaian para pihak telah memperhatikan ketentuan Pasal 4 huruf (a), huruf (d) dan huruf (h) UUPK. Pelaku usaha telah mendengarkan keluh kesah dari konsumen, memenuhi hak konsumen demi kenyamanan pelayanan dan memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami oleh konsumen.

Penyelesaian Sengketa dikonsepsikan sebagai upaya yang disepakati oleh para pihak untuk menyederhanakan perselisihan para pihak yang tidak puas terhadap pihak lain. Maka secara penyelenggaraan, upaya penyelesaian Sengketa oleh BPSK Kota Bukittinggi dalam penyelesaian sengketa masalah pipa saluran air antara konsumen dan pelaku usaha sebagaimana dalam Sengketa Konsumen Perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022, dapat dikategorikan pada pemecahan permasalahan secara non litigasi, yaitu penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan. Hal itu bisa saja menguntungkan bagi para pihak karena proses penyelesaian bisa dilakukan secara cepat dan bisa menghasilkan kesepakatan yang bisa menguntungkan masing-masing pihak tidak seperti putusan litigasi yang putusan yang menyatakan putusan berbentuk *win-lose solution* (menang atau kalah) (Amriani, 2012).

Adapun cara yang ditentukan oleh BPSK Kota Bukittinggi sebagaimana dalam Sengketa Konsumen Perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022 berarti mengacu pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase. Bentuk penyelesaian sengketa secara alternatif ini dapat dilihat dari gambaran penjelasan dalam Pasal 1 butir (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 bahwa alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsultasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.

Para pihak dalam penyelesaian sengketa Konsumen Perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022, memilih penyelesaian dengan cara mediasi yaitu suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak dengan kesepakatan bersama melalui mediator yang bersikap netral dan tidak membuat keputusan atau kesimpulan bagi para pihak, tetapi menjadi fasilitator untuk terlaksananya dialog antar para pihak dengan suasana keterbukaan, kejujuran dan tukar pendapat untuk tercapainya mufakat. Sementara para pihak dalam Sengketa Konsumen Perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022 tidak memilih penyelesaian dengan cara konsiliasi yang dilakukan melalui seorang atau beberapa orang atau badan sebagai penengah yang

disebut konsiliator dengan mempertemukan atau memberi fasilitas kepada pihak-pihak yang berselisih untuk menyelesaikan perselisihan secara damai. Konsiliator ikut serta secara aktif memberikan solusi terhadap masalah yang diperselisihkan. Para pihak dalam Sengketa Konsumen Perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022 tidak memilih penyelesaian dengan cara arbitrase sebagai media penyelesaian perselisihan yang meliputi perselisihan kepentingan dan perselisihan di luar pengadilan hubungan industrial melalui kesepakatan tertulis dari para pihak yang berselisih untuk menyerahkan penyelesaian perselisihan kepada arbiter yang putusannya mengikat para pihak dan bersifat final (Widodo, 2016).

Berdasarkan analisis, maka upaya penyelesaian Sengketa oleh BPSK Kota Bukittinggi dalam penyelesaian sengketa masalah pipa saluran air antara konsumen dan pelaku usaha sebagaimana dalam Sengketa Konsumen Perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022 dilakukan dengan cara mediasi yang diprakarsai oleh BPSK Kota Bukittinggi dengan mempertemukan para pihak yang bersengketa untuk kemudian menjadi mediator yang berarti mendengarkan keluhan para pihak dan menerima tanggapan. Untuk kemudian mediator BPSK Kota Bukittinggi berusaha mempertemukan para pihak dalam kesadaran dan kesepahaman. Berdasarkan hal tersebut, maka kemudian sengketa tersebut diselesaikan secara damai dengan menandatangani akta perjanjian para pihak yang berisi poin-poin kesepakatan para pihak yang harus dijalankan oleh masing-masing pihak tersebut, bahwa pelaku usaha mengajukan permintaan maaf dan memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian konsumen HH dengan memperbaiki pipa saluran air dan kemudian memberikan pemotongan atau keringanan pembayaran air dalam jangka waktu 30 tahun.

2.Kendala-Kendala Dalam Penyelesaian Sengketa Masalah Pipa Saluran Air Antara Konsumen Dengan Perusahaan Daerah Air Minum oleh BPSK Kota Bukittinggi

Walau telah dilakukan aturan sedemikian rupa mengenai penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Bukittinggi mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan, akan tetapi dalam pelaksanaannya terdapat banyak kendala. Secara pelaksanaan, kendala tersebut dapat dilihat dalam penyelesaian sengketa masalah pipa saluran air antara konsumen dengan perusahaan daerah air minum oleh BPSK Kota Bukittinggi dalam perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022. Menurut Ali Rahman, bentuk-bentuk kendala tersebut dalam penelitian dibagi pada dua bentuk yaitu kendala internal dan kendal eksternal. Kendala internal berarti berasal dari dalam lembaga BPSK Kota Bukittinggi. Sedangkan kendala eksternal berarti kendala yang datang dari luar BPSK Kota Bukittinggi.

1.Kendala internal. Bentuk kendala internal ini diantaranya diuraikan :

- a.Regulasi. Putusan yang dikeluarkan oleh BPSK bersifat putusan final. Artinya dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen tidak bisa dilakukan upaya hukum lagi. Tapi menurut Undang-Undang yang berlaku, putusan final dari BPSK tersebut tidak akan berlaku efektif, karena ternyata terhadap putusan tersebut masih bisa dilakukan banding atau upaya hukum lainnya. Hal itu berarti upaya penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022 yang telah disepakati dengan menandatangani akta damai, hal tersebut bisa saja diingkari oleh salah satu pihak dengan mengajukan gugatan ke Pengadilan. Walaupun dalam akta perdamaian perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022 terdapat ketentuan yang mengatur kesepakatan para pihak untuk tidak menuntut atau melakukan upaya hukum lain setelah akta perdamaian tersebut ditandatangani. Dengan demikian, maka putusan BPSK Kota Bukittinggi dalam penyelesaian sengketa konsumen secara umum bisa saja tidak berlaku efektif karena masih bisa dilakukan upaya hukum lainnya. Sementara mengenai regulasi dasar, awalnya keberadaan BPSK di seluruh Indonesia diatur dalam sebuah Keputusan Presiden. Namun memasuki tahun 2020, derajat pengaturan keberadaan BPSK diatur dengan menggunakan Peraturan Menperindag Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Namun untuk secara keseluruhan, terhadap kendala regulasi ini, maka BPSK akan tetap mematuhi semua ketentuan yang berlaku.

- b. Biaya Operasional. Penyelenggaraan acara penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK tentu akan melibatkan banyak Sumber daya dan waktu. Hal tersebut tentu memerlukan biaya operasional. Sementara biaya operasional BPSK dianggarkan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Bukittinggi. Biasanya BPSK Bukittinggi akan mengajukan anggaran operasional dari BPSK ke Pemerintah Kota Bukittinggi tiap tahunnya. Biasanya anggaran tersebut tidak dipenuhi secara total. Terdapat rasionalisasi anggaran yang dilakukan oleh Pemerintahan Kota Bukittinggi, hingga rencana anggaran yang diajukan pasti kurang dari sebagaimana mestinya. Hal tersebut berimbas pada kurangnya biaya operasional BPSK Kota Bukittinggi. Yang berakibat kurang efektifnya gerak dan tindakan BPSK Kota Bukittinggi dalam penyelesaian sengketa konsumen. Sementara komposisi dari lembaga BPSK Kota Bukittinggi terdiri dari 15 (lima belas) orang sumber daya manusia, yaitu 9 perangkat pemeriksa dan 6 orang tenaga kesekretariatan. Masing-masing dari sumber daya manusia tersebut seharusnya dan sepatutnya mendapatkan gaji dan tunjangan yang memadai. Terhadap kendala kurangnya biaya operasional ini, maka BPSK Kota Bukittinggi akan tetap berusaha secara optimal untuk tetap bersikap profesional dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang diadakan pada lembaga tersebut
- c. Sarana dan Pra-sarana. Dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Bukittinggi termasuk dalam perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022, maka BPSK Kota Bukittinggi telah dilengkapi dengan gedung dan ruang-ruang sidang. Serta beberapa perangkat yang diperlukan. Namun memasuki pandemic covid 19 tahun 2020, maka terdapat permasalahan lain, bahwa antara warga masyarakat tidak dapat melakukan temu tatap muka. Semuanya dilakukan secara online (daring), maka dalam kondisi itu, terdapat kekurangan sarana pra sarana yaitu perangkat alat elektronik untuk menyelenggarakan persidangan secara online berupa komputer, laptop, LCD ukuran besar, mikropon, jaringan internet. Hal tersebut menyebabkan penyelesaian sengketa konsumen selama pandemic covid 19 agak terhambat karena faktor kekurangan sarana dan pra-sarana pendukung untuk menerima pengaduan hingga menyelenggarakan persidangan secara online. Dari segi pra-sarana, maka BPSK dalam penyelesaian sebuah sengketa konsumen harus diberi ruang untuk mendapatkan informasi lebih hingga BPSK secara lembaga maupun Sumber Daya manusianya dapat memahami sebuah permasalahan secara cepat. Hingga BPSK Kota Bukittinggi sudah dapat dengan cepat menentukan arah penyelesaian yang efektif. Maka terhadap kendala ini, BPSK Kota Bukittinggi dalam penganggaran anggaran belanjanya telah mengusulkan ke Pemerintah Kota Bukittinggi untuk penamahan sarana. Sementara dalam hal pra-sarana, maka diharapkan Pemerintahan Kota Bukittinggi memberi jalan ke BPSK untuk menjalin kerjasama dengan berbagai instansi seperti kepolisian, TNI hingga perusahaan swasta lainnya dengan tujuan agar bisa mendapatkan akses informasi yang cepat.
2. Kendala eksternal. Bentuk kendala eksternal ini diantaranya diuraikan :
- a. Rendahnya tingkat pengetahuan hukum masyarakat. Rendahnya tingkat pengetahuan hukum masyarakat ini dikaitkan, bahwa banyak dari anggota masyarakat di Kota Bukittinggi yang belum mengetahui keberadaan BPSK sebagai lembaga yang bisa menampung dan menyelesaikan sengketa konsumen. Hingga bagi masyarakat yang dirugikan oleh pelaku usaha cenderung untuk diam dan menerima haknya tidak dipenuhi oleh pelaku usaha. Karena dalam pandangan masyarakat penyelesaian sengketa ke Pengadilan akan memakan waktu dan biaya yang cukup besar. Padahal keberadaan BPSK bertujuan untuk mengatasi permasalahan itu, bahwa berperkaranya di BPSK akan menguntungkan bagi masyarakat karena waktunya singkat dan biayanya murah. Sementara putusan yang ada lebih cenderung tidak memojokkan salah satu pihak. Akan diupayakan putusan yang memenangkan masing-masing pihak. Berdasarkan hal tersebut, rendahnya pengetahuan masyarakat akan keberadaan BPSK juga berarti menunjukkan rendahnya pengetahuan masyarakat tentang hukum itu sendiri yang dalam hal ini, banyak masyarakat sebagai konsumen tidak mengetahui bahwa haknya telah dilindungi oleh Undang Undang perlindungan konsumen. Dan bahwa

terhadap pelaku usaha yang merugikan konsumen tersebut bisa dituntut ganti rugi atau kompensasi yang berdasarkan peraturan yang ada. Terhadap kendala ini, maka BPSK Kota Bukittinggi terus melakukan upaya sosialisasi melalui pamflet-pamflet dan iklan di media sosial sesuai dengan anggaran sosialisasi yang telah disediakan. Disamping itu juga terdapat upaya sosialisasi dengan tatap muka dengan masyarakat dalam bentuk seminari atau diskusi terkait dengan hak-hak konsumen.

- b. Tidak hadirnya para pihak yang bersengketa. Tidak hadirnya para pihak dalam sengketa yang telah didaftarkan oleh konsumen di BPSK berakibat putusan yang diberikan oleh BPSK berbentuk putusan verstek atau putusan yang tanpa dihadiri oleh salah satu pihak. Hal tersebut tentu akan merugikan pihak tersebut, sementara pihak konsumen sebagai pengadu akan diuntungkan. Hal ini disebabkan bahwa keberadaan BPSK Kota Bukittinggi masih dipandang sebagai lembaga yang tidak mempunyai kedudukan yang begitu penting dalam penyelesaian sengketa konsumen. Ketidakhadiran salah satu pihak dalam sidang BPSK sepertinya juga terjadi dalam perkara Nomor 002/P/BPSK-BKT/2022, dimana pada pemanggilan pertama, pihak pelaku usaha yaitu PDAM Tirta Jam Gadang tidak hadir dalam pertemuan. Baru pada pemanggilan kedua pihak pelaku usaha itu hadir.

D. Penutup

Penyelesaian Sengketa oleh BPSK Kota Bukittinggi dilakukan dengan cara mediasi yang bertujuan untuk mendamaikan para pihak. PDAM Tirta Jam Gadang sebagai pelaku usaha minta maaf dan memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen. Kompensasi yang diberikan adalah memperbaiki pipa saluran air dan pemotongan pembayaran air dalam jangka waktu 30 tahun. Kendala internal berupa perubahan regulasi, kurangnya biaya operasional, sarana dan pra-sarana yang tidak memadai. Kendala eksternal antara lain kurangnya pengetahuan hukum masyarakat dan para pihak tidak hadir dalam persidangan di BPSK Kota Bukittinggi.

Daftar Pustaka

- Ady Setiawan, *Financial Engineering Pada BUMD*, Yogyakarta : Deepublish, 2022.
- Nurul Qamar dan Farah Syah Rezah, *Metode Penelitian Hukum: Doktrinal dan Non-Doktrinal*, Makasar : CV. Social Politic Genius, 2020.
- Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Grafindo Persada, Jakarta, 2012.
- Piliphus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia*, Yogyakarta : Graha ilmu, 2011.
- Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Prespektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Yogyakarta : FH UII Press, 2013.
- Ristie Ermawati dan Awaluddin Setya Aji, *Sistem Penyediaan Air Minum (Studi Kasus Kota Ambon)*, Magelang : Uimma Press, 2018.
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana, 2018.
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000.
- Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011.
- Winardi, *Managemen Konflik (Konflik Perubahan dan Pengembangan)*, Mandar Maju, Bandung, 2007.
- Wijanto Hadipuro, *Air Bersih Perkotaan Indonesia : Dalam Konteks Pro dan Kontra UU No. 7 Tahun 2004*, Semarang : Unika Soegijapranata 2022.
- Mariam Darus, *Beberapa Pemikiran Mengenai Penyelesaian Sengketa di Bidang Ekonomi dan Keuangan*, Seminar Pembangunan Hukum Nasional VIII, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman dan HAM-RI, Buku 3, Jakarta, 2003.
- Novitri Astuti, "Penyediaan Air Bersih oleh PDAM Kota Sangatta," *e-Journal Administrasi Negara*, Volume 3, Nomor 2, 2014.

- Tio Herdin Rismawanto , dkk. “Perencanaan Sistem Penyediaan Air Bersih di Desa Dumoga II Kecamatan Dumoga Timur Kabupaten Bolaan Mongondow,” *Jurnal Sipil Statik* , Vol.5 No.5 Juli 2017.
- Tris Widodo, “Penyelesaian Secara Konsiliasi Dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Menurut UU No. 2 Tahun 2004,” *Jurnal Warta*, Edisi : 49 Juli 2016.
- Wahyu Buana Putra, dkk., “Penyediaan Air Bersih Sistem Kolektif: Analisis Kebutuhan Air Bersih Domestik pada Perumahan Klaster,” *Jurnal Arsitektur Teracotta*, No.2, Vol. 1, 2020.