



**TANGGUNG JAWAB YURIDIS PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN JEMBER TERHADAP PENDISTRIBUSIAN AIR MINUM
KEPADA PELANGGAN**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat untuk menyelesaikan program studi Ilmu Hukum dan mencapai gelar Sarjana Hukum

Asal :	Hadiah Pembelian	Klass 346.065 PUT 01 T
Terima 'gi :	_____	
No. induk :	_____	
Oleh :	Pengkatalog : <i>[Signature]</i>	

HERDINA DHARMA PUTRI
NIM : 010710101085

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2006**

**TANGGUNG JAWAB YURIDIS PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN JEMBER TERHADAP PENDISTRIBUSIAN AIR
KEPADA PELANGGAN**



**TANGGUNG JAWAB YURIDIS PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN JEMBER TERHADAP PENDISTRIBUSIAN AIR
KEPADA PELANGGAN**

Oleh

HERDINA DHARMA PUTRI
NIM. 010710101085

Pembimbing :

Hj. SAADIAH TERUNA, S.H.
NIP.130 674 837

Pembantu Pembimbing

IWAYAN YASA, S.H.
NIP.131 832 298

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2006**

MOTTO

**"Konsumen adalah Raja"
(Jefferson Kameo)**



PERSEMBAHAN

Karya skripsi ini kupersembahkan sebagai ungkapan cinta kasihku yang tulus kepada :

1. Yang tercinta dan terhormat kedua orang tuaku, Ayahanda Drs. H.M. Ramli S dan Ibunda Hj. Tri Usmaria tercinta atas doa, kasih sayang dan segalanya yang tiada pernah terputus serta tanpa mengharapkan balasan.
2. Almamaterku tercinta Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah mematangkan dan mendewasakan dalam berfikir.
3. Bapak / ibu guruku yang telah mengajarku di Pendidikan Dasar, Menengah, dan Perguruan tinggi
4. Mas Hendri dan Mbak Shasi terima kasih atas saran dan doanya
5. My little boy's Pram dan Didit
6. Yang terkasih, IPDA Wahyu Hidayat

PERNYATAAN

yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **HERDINA DHARMA PUTRI**

NIM : **010710101085**

atakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul :
**G JAWAB YURIDIS PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
N JEMBER TERHADAP PENDISTRIBUSIAN AIR KEPADA
N"** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan
n belum pernah diajukan pada Institusi manapun, serta bukan karya
bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan
ang harus dijunjung tinggi.

ian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan
dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika
tudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember,

Yang menyatakan,

Nama : **HERDINA DHARMA PUTRI**

NIM : **010710101085**

PERSETUJUAN

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 18


Bulan : Pebruari

Tahun : 2006

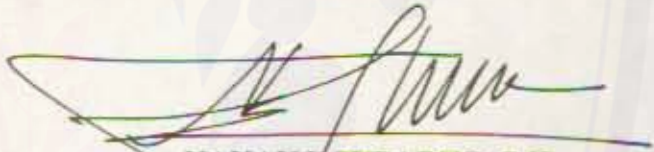
Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember :

Panitia Penguji

Ketua


HJ. SOENARJATI, S.H.
NIP. 130 350 760

Sekretaris


NANANG SUPARTO, S.H.
NIP. 131 415 666

Anggota Panitia Penguji

1. HJ. SAADIAH TERUNA, S.H.
NIP. 130 674 837


(.....)

2. I WAYAN YASA, S.H.
NIP. 131 832 298


(.....)

PENGESAHAN

Disahkan

Skripsi dengan judul :

TANGGUNG JAWAB YURIDIS PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN JEMBER TERHADAP PENDISTRIBUSIAN AIR MINUM
KEPADA PELANGGAN

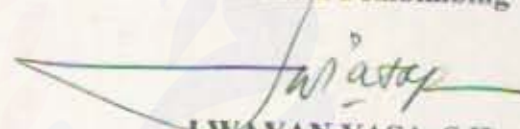
Oleh:

HERDINA DHARMA PUTRI
NIM. 010710101085

Pembimbing


H. SAADIAH TERUNA, S.H.
NIP. 130 674 837

Pembantu Pembimbing


I WAYAN YASA, S.H.
NIP. 131 832 298

MENGESAHKAN

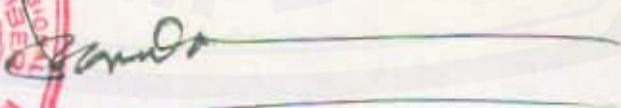
DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

DEKAN,




KOPONG PARON PIJS, S.H., S.U.
NIP. 130 808 985

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“TANGGUNG JAWAB YURIDIS PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN JEMBER TERHADAP PENDISTRIBUSIAN AIR MINUM KEPADA PELANGGAN”**.

Maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi dan memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada :

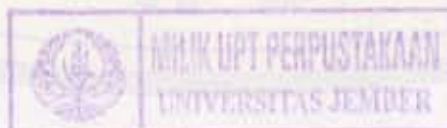
1. Ibu Hj. Saadiyah Teruna, S.H., sebagai Pembimbing skripsi yang telah memberikan pengarahan, petunjuk, kritik, dan saran selama penulisan skripsi ini.
2. Bapak I Wayan Yasa, S.H., sebagai Pembantu Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dengan sabar, petunjuk, kritik, dan saran serta menyediakan waktu luangnya untuk mengoreksi skripsi.
3. Ibu Hj. Soenarjati, S.H., selaku Ketua Penguji
4. Bapak Nanang Suparto, S.H., selaku Sekretaris Penguji
5. Bapak Kopong Paron Pius, S.H., S.U., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember beserta Pembantu Dekan I, II, dan III.
6. Bapak DR. H. Imam Chumaidi, S.H., M.S., selaku Dosen Wali atas segala bimbingannya selama penulis duduk di bangku kuliah.
7. Semua Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember, yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan selama penulis menjalani hari – hari kuliah
8. Segenap Bapak dan Ibu Staff Administrasi di Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala pelayanan dan bantuannya selama menjadi mahasiswa

9. Bapak Drs. H. Bagong Sutrisnadi, MM, selaku Direktur Utama PDAM Kabupaten Jember atas segala ijin, kemudahan, fasilitas serta bantuannya dalam membantu terselesaikannya skripsi ini.
10. Bapak Mulyono selaku Kepala Bagian Umum PDAM Jember yang telah meluangkan waktunya
11. Seluruh staff dan karyawan PDAM Kabupaten Jember baik staff administrasi maupun staff lapang atas segala informasi dan bantuan data yang diberikan demi kemudahan penulisan skripsi ini.
12. Sobat-sobatku Wi2t, Ya2k, Rerin, terima kasih atas persahabatannya sampai detik ini
13. Saudara-saudaraku, Siti "cuplis" Azizah, Atik "Q-til" Aprilia, Didin Irza "tomboy" Lestari, terima kasih atas doanya.
14. Kawan-kawanku di Fakultas Hukum, terutama teman seperjuangan angkatan 2001 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, atas segala kebersamaan dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis secara pribadi maupun pembaca pada umumnya

Jember, Pebruari 2006

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
RINGKASAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Metodologi	4
1.4.1 Pendekatan Masalah	4
1.4.2 Sumber Data	5
1.4.3 Pengumpulan Data	6
1.4.4 Analisa Data	6
 BAB II FAKTA, DASAR HUKUM, DAN LANDASAN TEORI	
2.1 Fakta	7
2.2 Dasar Hukum	9
2.3 Landasan Teori	11

2.3.1 Pengertian Air	11
2.3.2 Perihal PDAM Kabupaten Jember	13
2.3.3 Pengertian Konsumen Tetap/Pelanggan	15
2.3.4 Perihal Tanggung Jawab dan Prestasi	17

BAB III PEMBAHASAN

3.1 Syarat-syarat Untuk Menjadi Pelanggan PDAM Kabupaten Jember	19
3.2 Hak dan Kewajiban Pelanggan PDAM Kabupaten Jember	25
3.3 Tanggung Jawab Yuridis PDAM Kabupaten Jember Dalam Hal Pendistribusian Air	31

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan	39
4.2 Saran	40

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. LAMPIRAN I : Surat Keterangan Konsultasi dari Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember
2. LAMPIRAN II : Surat Keterangan Telah Melakukan Konsultasi dari PDAM Kabupaten Jember
3. LAMPIRAN III : Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
4. LAMPIRAN IV : Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 907 Tahun 2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum

DAFTAR TABEL

1. Perkembangan Pelanggan PDAM Kabupaten Jember, Tahun 2004	8
2. Banyaknya Pelanggan PDAM Kabupaten Jember Menurut Jenis Pelanggan Tahun 2004	23
3. Jumlah Pelanggan Air Minum dan Nilainya Menurut Kategori Pelanggan PDAM Kabupaten Jember Tahun 2004	24
4. Produksi Air Minum Menurut Bulan, Tahun 2004	33
5. Banyaknya Pelanggan, Produksi, Nilai Penjualan dan Harga Rata-Rata PDAM Kabupaten Jember Tahun 2004	36

RINGKASAN

Berlatar belakang pada keberadaan dan peranan PDAM sebagai satu – satunya perusahaan daerah yang dipercaya untuk menangani segala bentuk dan usaha penyediaan air, terutama air yang digunakan untuk kebutuhan pokok masyarakat. Dengan peranan yang vital tersebut tantangan yang dihadapi PDAM atau pelaksana pengelola air tersebut tidak semata-mata untuk memenuhi semua kebutuhan tersebut, namun juga berkaitan dengan usaha menjaga citra dan nama baik serta kepercayaan masyarakat terhadap produk yang dihasilkan. Setelah terjadi krisis ekonomi 1997, perhatian kita tersita pada pembenahan sektor moneter, sehingga banyak proyek infrastruktur yang tertunda dan yang lebih parah lagi dana pemeliharaan juga menurun, dampak dari krisis tersebut antara lain cakupan PDAM saat ini di perkotaan 56,6% dan di perdesaan 8%. Berkaitan dengan fungsi dan peranan Perusahaan Daerah Air Minum tersebut, keberadaan konsumen sebagai pihak pengguna jasa dan produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut tidak boleh begitu saja diabaikan, bahkan dengan posisi konsumen yang diidentikkan sebagai “pembeli adalah raja” justru harus membuat PDAM terus berbenah dengan sistem dan pelayanan kerjanya. Semua itu penulis tuangkan dalam skripsi dengan judul **“TANGGUNG JAWAB YURIDIS PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN JEMBER TERHADAP PENDISTRIBUSIAN AIR MINUM KEPADA PELANGGAN”**.

Rumusan masalah yang akan dibahas adalah tentang syarat-syarat yang diperlukan dan harus dipenuhi oleh masyarakat untuk menjadi pelanggan PDAM, hak-hak dan kewajiban pelanggan PDAM, serta tanggung jawab yuridis PDAM dalam distribusi air minum.

Ada dua tujuan dalam penulisan skripsi ini yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Salah satunya adalah untuk memenuhi tugas dan persyaratan yang telah ditentukan guna meraih gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember. Tujuan khusus adalah mengetahui tanggung jawab yuridis PDAM dalam hal pendistribusian air minum terhadap pelanggan.

Metodologi yang digunakan meliputi pendekatan masalah dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif. Pengumpulan bahan meliputi studi literatur dan lapangan. Setelah semua bahan hukum terkumpul kemudian dianalisa secara deskriptif kualitatif, dan kesimpulan ditarik secara deduktif. Untuk menjadi pelanggan tetap PDAM, masyarakat diharuskan memenuhi beberapa persyaratan yang meliputi persyaratan berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan maupun persyaratan yang ditetapkan oleh PDAM secara internal, meliputi syarat formil maupun materiil. Pelanggan PDAM memiliki hak-hak dan kewajiban yang sesuai dengan aturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun berupa kewajiban berupa larangan dan peringatan yang harus ditaati oleh pelanggan. PDAM memiliki tanggung jawab baik secara yuridis dan operasional dalam mengadakan pendistribusian air kepada pelanggan, termasuk di dalamnya penggantian kerugian materiil bila keluhan disebabkan kelalaian PDAM.

Kesimpulan yang bisa diambil secara garis besar adalah terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat bila ingin menjadi pelanggan PDAM, meliputi syarat materiil dan formil. Apabila semua syarat terpenuhi dan masyarakat resmi menjadi pelanggan, maka pelanggan memiliki hak dan kewajiban yang berdasarkan aturan perundangan yang ada dan berdasarkan aturan yang telah ditetapkan oleh PDAM. Pelanggan yang memiliki keluhan dan aduan berhak untuk mendapatkan beberapa pelayanan sebagai bentuk tanggung jawab PDAM, baik penggantian secara materiil atau penggantian bahan-bahan hasil produk PDAM.

PDAM Kabupaten Jember diharapkan mampu memenuhi tanggung jawab baik secara yuridis maupun prosedural sebagaimana yang diharapkan oleh pelanggan dan dapat memenuhi tanggung jawab tersebut secara cepat dan tepat. Baik PDAM Kabupaten Jember maupun pelanggan sebagai pihak yang terikat secara yuridis diharapkan masing-masing mampu melaksanakan dan memenuhi hak dan kewajibannya secara bertanggung jawab dengan itikad baik. Berkaitan dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi pelanggan seyogyanya PDAM Kabupaten Jember juga meninjau dan menitik beratkan pada asas keadilan, kemanfaatan, dan kepentingan bersama.

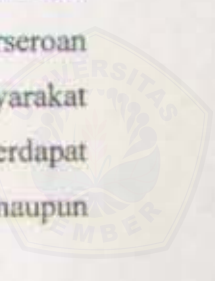
...an hidup
...ra pelaku
...ukupi dan
...saha atau
...mun juga
...asyarakat

...alah air.
...uan untuk
...uhan lain.

...Perseroan
...asyarakat
...g terdapat
... maupun

...ian penuh
...ktur yang
...mpak dari
... yaitu di

...perusahaan
...n air di
...dianggap
...da banyak
...rakat dan



persoalan-persoalan teknis yang berkaitan dengan sistem penyebaran air secara merata.

Berkaitan dengan fungsi dan peranan Perusahaan Daerah Air Minum tersebut, keberadaan pelanggan sebagai pihak pengguna jasa dan produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut tidak boleh begitu saja diabaikan, bahkan dengan posisi pelanggan yang diidentikkan sebagai "pembeli adalah raja" justru harus membuat PDAM terus berbenah dengan sistem dan pelayanan kerjanya.

Acuan yang dipakai oleh PDAM dalam hal pelayanan kerja PDAM terhadap pelanggan terdiri atas dua jenis acuan rencana pembangunan jangka panjang 2005-2025 dan pembangunan jangka menengah 2005-2009 tentang pelayanan air minum, yaitu :

Jangka Panjang :

1. Meningkatkan kehandalan pelayanan air minum sebagai *supporting backbone* pertumbuhan ekonomi
2. Meningkatkan cakupan pelayanan air minum
 - a. Perkotaan: hingga 60%
 - b. Perdesaan: hingga 30%
3. Meningkatkan pengelolaan PDAM berdasarkan prinsip *good governance*
4. Meningkatkan keterlibatan swasta dan masyarakat.

Jangka Menengah :

1. Penataan peraturan perundang-undangan
 - a. Pembangunan dan pengelolaan prasarana dan sarana
 - b. Standart kualitas air
 - c. Struktur tarif
 - d. Partisipasi masyarakat dan dunia usaha (swasta)
2. Peningkatan kualitas lingkungan dan perlindungan sumber air baku
 - a. Pembentukan Water Board Authority
 - b. Konservasi sumber air baku

3. Peningkatan penyediaan dan pembangunan air minum
 - a. Perkotaan: pembangunan baru, revitalisasi, penurunan tingkat kebocoran
 - b. Perdesaan: pendekatan tanggap kebutuhan, pemberdayaan masyarakat dan *cost sharing*
4. Restrukturisasi pengelolaan PDAM
 - a. Peningkatan kualitas SDM
 - b. Pemisahan fungsi operator dan regulator
 - c. Penetapan tarif sesuai biaya produksi
 - d. Sumber pendanaan (*municipal* dan *revenue bonds*)

Dengan keadaan dan kondisi yang dialami oleh Perusahaan daerah Air Minum itu maka penulis sangat tertarik untuk membahas lebih lanjut dalam bentuk karya ilmiah skripsi ini dengan judul "**Tanggung Jawab Yuridis Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jember Terhadap Pendistribusian Air Minum Kepada Pelanggan**"

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan uraian singkat pada latar belakang di atas, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Syarat-syarat apakah yang ditetapkan oleh PDAM terhadap masyarakat untuk menjadi pelanggan PDAM Kabupaten Jember?
2. Hak-hak dan kewajiban apakah yang melekat pada pelanggan PDAM Kabupaten Jember?
3. Bagaimanakah tanggung jawab yuridis PDAM Kabupaten Daerah Tingkat II Jember terhadap pelanggan dalam pendistribusian air minum ?

1.3 Tujuan Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, terdapat dua tujuan yang dibedakan menjadi tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penulisan skripsi ini adalah tujuan yang bersifat akademis, yaitu :

1. untuk memenuhi tugas dan persyaratan yang telah ditentukan guna meraih gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. sebagai sarana untuk pengembangan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku kuliah dan merupakan sumbangan pada almamater
3. sebagai salah satu bentuk input terhadap pembaca umumnya dan PDAM khususnya

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penulisan skripsi tersebut adalah :

1. Untuk mengetahui tentang syarat-syarat yang ditetapkan oleh PDAM terhadap masyarakat untuk menjadi pelanggan PDAM Kabupaten Jember
2. Untuk mengetahui hak-hak dan kewajiban yang melekat pada pelanggan PDAM Kabupaten Jember
3. Untuk mengetahui tentang tanggung jawab yuridis PDAM Kabupaten Daerah Tingkat II Jember terhadap pelanggan dalam hal pendistribusian air minum.

1.4 Metodologi

Metodologi merupakan cara kerja yang berfungsi untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan guna mencapai hasil dan tujuan yang diinginkan, juga merupakan pedoman cara memahami, menganalisa, dan mempelajari sesuatu terhadap permasalahan yang ada. Penulisan skripsi ini menggunakan metodologi sebagai berikut :

1.4.1 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu dengan cara menelaah dan mengkaji suatu permasalahan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Soemitro, 1990:19).

1.4.2 Sumber Data

Data-data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah melalui :

1. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung di lapangan dari hasil wawancara atau interview dengan pihak-pihak yang bersangkutan atau lembaga yang terkait. Interview dilakukan berdasarkan susunan butir-butir pertanyaan yang telah dipersiapkan dan disusun secara sistematis dan berhubungan dengan permasalahan. Berkaitan dengan hal ini, data primer diperoleh dari keterangan dan penjelasan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember, yaitu pihak struktural (Direktur dan yang setingkat) serta petugas lapang PDAM.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang dipakai untuk menunjang dan memberikan penjelasan sumber data primer. Sumber data sekunder yang dipakai dalam penulisan skripsi ini diperoleh dari :

- a. bahan hukum primer yang merupakan bahan hukum yang bersifat mengikat seperti segala peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas. Bahan hukum yang dipakai dalam penulisan ini adalah Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Permendagri No.2 Tahun 1998 tentang Pedoman Penetapan Tarif Air Minum Pada PDAM, Permenkes No.907 Tahun 2002 tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air dan beberapa peraturan lain yang berhubungan dengan penulisan ini.
- b. bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang menunjang bahan hukum primer seperti hasil penelitian, jurnal, artikel hukum, dan karya/literatur hukum karya para ahli hukum dan lainnya.

1.4.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh data-data yang diperlukan sebagai bahan menganalisis permasalahan yang telah ditentukan. Skripsi ini menggunakan metode pengumpulan data :

1. studi literatur

didapatkan dengan cara mempelajari dan menelaah buku-buku, peraturan perundangan dan pelaksanaannya, tulisan para sarjana, koran dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan perihal perlindungan pelanggan dan perusahaan daerah air minum untuk kemudian dipelajari dan dipahami menjadi suatu kesatuan yang utuh.

2. studi lapangan

didapatkan dengan cara mengadakan wawancara/interview langsung yang dilakukan dengan tanya jawab melalui pedoman pertanyaan yang disusun secara terperinci dan detail guna memperoleh data yang valid tentang permasalahan, dalam hal ini pihak PDAM.

1.4.4 Analisa Data

Semua data yang menunjang untuk menjawab permasalahan, yang telah diperoleh akan dianalisa secara deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode analisa yang dilakukan dengan cara mengumpulkan semua data yang diperoleh, untuk kemudian ditelaah dan dianalisa berdasarkan peraturan perundangan dan teori yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas. Kesimpulan akan diambil dengan metode berpikir deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari pengetahuan yang bersifat umum untuk selanjutnya menilai kejadian yang bersifat khusus. (Soemitro, 1990:39)

BAB II

FAKTA, DASAR HUKUM DAN LANDASAN TEORI

2.1 Fakta

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember yang merupakan Perusahaan Daerah yang berdiri di bawah naungan Sub Direktorat Pendapatan Daerah Kabupaten Jember, memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam penyediaan, pengelolaan dan distribusi air. Dalam salah satu tujuannya dinyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan terhadap pelanggan menjadi prioritas utama.

SK Bupati Jember Nomor 301 tahun 1980 menyatakan bahwa sebagian aset pemerintah tersebut berupa sarana produksi dan distribusi. Untuk memenuhi target produksi dan didorong perkembangan kebutuhan masyarakat terhadap air bersih dan pertimbangan bahwa sumber air yang ada kurang memadai, maka untuk memenuhi hal tersebut, Kabupaten Jember mengusahakan bantuan dana pinjaman dari International Bank for Recontruction and Development (IBRD). Selain bantuan tersebut, Pemerintah daerah juga mengajukan bantuan dana Pinjaman Dalam Negeri (PDN) dan Penyertaan Modal Pemerintah (PMP). Pinjaman Dalam Negeri merupakan pinjaman pendamping dari dana IBRD, sedangkan PMP merupakan pinjaman Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Jember yang selanjutnya diserahkan kepada Perusahaan Daerah Air Minum.

Kemampuan produksi PDAM Jember relatif terbatas jika dibandingkan dengan jumlah penduduk yang membutuhkan pelayanan air minum, berdasarkan pemantauan terhadap rata-rata pemakaian persambungan, diperkirakan kebutuhan air tiap individu di Kabupaten Jember rata-rata berkisar antara 125 liter sampai 175 liter per jiwa perhari. Saat ini untuk memenuhi kebutuhan pelanggan digunakan sebanyak 34 unit produksi air yang tersebar di Kabupaten Jember. Terdapat empat kategori dari unit tersebut yaitu :

1. Water Treatment Process (WTP) sebanyak 2 unit
2. Sumur Pompa sebanyak 22 unit;

3. Mata Air Pompa (MAP) sebanyak 2 unit;
4. Mata Air Gravitasi (MAG) sebanyak 8 unit

Bahan kimia yang digunakan dalam kegiatan produksi berupa :

1. Tawas untuk mengendapkan kotoran (penjernihan)
2. Kaporit atau chlorinasi untuk membunuh kuman

Menurut data yang terdapat di PDAM, cakupan pelayanan distribusi air minum meliputi wilayah Jember Kota, Rambipuji, Mumbulsari, Mangli, Wirolegi, Tanggul, Puger dan Jelbuk. Perkembangan pelanggan di wilayah tersebut hingga Desember 2004 :

Tabel 1. Perkembangan Pelanggan
PDAM Kabupaten Jember Tahun 2004

WILAYAH	JUMLAH PELANGGAN
1. Jember Kota	16.175
2. Mangli	1.382
3. Wirolegi	203
4. Rambipuji	615
5. Mumbulsari	376
6. Tanggul	750
7. Puger	1.872
8. Jelbuk	364
JUMLAH	21.737

Dengan kondisi dan fakta jumlah pelanggan tersebut, PDAM dituntut untuk mampu melaksanakan pelayanan dengan baik. Namun, upaya maksimal yang telah dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut terkadang masih mendapatkan kondisi yang dianggap tidak bisa memuaskan pelanggan. Beberapa hal yang patut menjadi antisipasi bagi PDAM dalam melayani kebutuhan pelanggan terdiri atas :

1. Menurunnya kapasitas debit tersedia
2. Munculnya alat penjernih air di pasaran
3. Banyaknya produksi air mineral dalam kemasan
4. Sumur dangkal dan sumur bor tanpa ijin
5. Diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen
6. Penyedotan air tanah dalam

Data yang terdapat pada PDAM menyatakan bahwa ada sekitar 41% pelanggan yang mengusulkan bahwa hal yang paling utama perlu mendapat perhatian dan perbaikan pelayanan adalah kualitas air yang didistribusikan. Fakta ini menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan pelanggan sebagai pelanggan air minum terutama terhadap kualitas air.

2.2 Dasar Hukum

Dasar-dasar hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Undang Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999

Pasal 1 angka 1

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen

Pasal 1 angka 5

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia di dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pasal 1 angka 10

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh pelanggan.

Pasal 2

Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan pelanggan, serta kepastian hukum.

2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 907/MENKES/SK/VII/2002 Tentang Syarat-Syarat Dan Pengawasan Kualitas Air.

Mengatur tentang air yang didistribusikan oleh PDAM harus memenuhi syarat kualitas air minum. Setiap pengelola penyedia air minum yang melakukan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan tersebut yang dapat mengakibatkan gangguan kesehatan masyarakat serta merugikan kepentingan umum dapat dikenakan sanksi administratif dan atau sanksi pidana.

3. KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PERDATA**Pasal 1365 KUHPerdato**

Tiap perbuatan melanggar hukum yang, membawa kerugian kepada seseorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Pasal 1505 KUHPerdato

Si penjual tidaklah diwajibkan menanggung terhadap cacat yang kelihatan, yang dapat diketahui sendiri oleh pembeli

Pasal 1509 KUHPerdato

Jika si penjual tidak telah mengetahui cacat-cacatnya barang maka ia hanya diwajibkan mengembalikan harga pembelian dan mengganti kepada si pembeli, biaya yang telah dikeluarkan untuk penyelenggaraan pembelian dan penyerahan sekedar itu telah dibayar oleh si pembeli.

2.3 Landasan Teori

2.3.1 Pengertian Air

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan No. 907 Tahun 2002, definisi air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa melalui proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.

Definisi air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak.

Air minum yang merupakan hasil pengolahan memiliki status sebagai air yang murni dan telah teruji kualitasnya melalui hasil pemeriksaan laboratorium.

Susunan yang memungkinkan untuk pengolahan air minum yang terdapat pada PDAM sebelum sampai pada tangan pelanggan adalah dengan menggunakan :

1. Pre Filter, yang akan menyaring kotoran yang masuk bersama air kedalam peralatan.
2. Active Carbon, yang berfungsi sebagai lapisan kedua berfungsi untuk mengikat aroma dan mengurangi bahan-bahan kimia yang terkandung seperti klorin dan lainnya.
3. Mineralized yang berfungsi sebagai penambah mineral-mineral air yang dibutuhkan oleh tubuh manusia dan mengionisasi molekul air sehingga kandungan mineral dan oksigen yang ada dalam air mudah diserap tubuh.
4. Filter, berfungsi sebagai penyaring kotoran yang lebih kecil sehingga air yang dihasilkan benar-benar murni.
5. Post Ultra Violet, berfungsi untuk mensterilkan air hasil pengolahan dari mikroorganisme yang terkandung.

Kadar mineral air minum hasil pengolahan (mineral contents) dalam mg/l terdiri atas :

Bicarbonate : 97

Calcium : 20

Choride : 11

Fluoride	: 0,6
Nitrite	: 0
Magnesium	: 5
PH	: 7

(Pedoman tentang Air Bersih, PDAM, 2005)

Jenis air minum menurut pembagian dari Keputusan Menteri Kesehatan No. 907/MENKES/SK/VII/2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum, meliputi :

1. Air yang didistribusikan melalui pipa untuk keperluan rumah tangga;
2. Air yang didistribusikan melalui tangki air;
3. Air kemasan;
4. Air yang digunakan untuk produksi bahan makanan dan minuman yang disajikan kepada masyarakat

Secara khusus, ketentuan tentang air dapat dinyatakan bahwa yang dimaksud air adalah air minum, air bersih, air kolam renang dan air pemandian umum. Kualitas air yang dimaksud memenuhi tentang syarat kesehatan adalah yang meliputi persyaratan mikrobiologi, fisika kimia dan radioaktif.

Penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa air minum merupakan hasil pengolahan yang memiliki status sebagai air murni dan telah diuji kualitasnya melalui hasil pemeriksaan laboratorium.

2.3.2 Perihal PDAM Kabupaten Jember

Perusahaan Daerah Air Minum atau disingkat PDAM merupakan perusahaan daerah yang memiliki wewenang dalam setiap usaha penyediaan, pengelolaan, dan pendistribusian air minum. Hal tersebut didasarkan pada Peraturan Daerah Tingkat II Jember No. 4 Tahun 1975, memiliki fungsi sebagai berikut ;

1. Menambah penghasilan daerah
2. Pembangunan daerah dalam arti luas

3. Pembangunan ekonomi nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat dan memenuhi kebutuhan ketenaga kerjaan dalam perusahaan menuju masyarakat adil makmur.

Pada awalnya sebelum menjadi Perusahaan Daerah Air Minum, perusahaan atau instansi tersebut masih merupakan Perusahaan Saluran Air Minum yang pengurusannya diserahkan pada Pekerjaan Umum Kabupaten. Berdasarkan perkembangan yang ada dan berdasarkan Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Kabupaten Jember Nomor Sek/III/38/1972 tanggal 1 Oktober 1972 perihal Pembentukan Sub Direktorat Pendapatan Daerah Kabupaten Jember, menyatakan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum termasuk salah satu bagian yang bernaung di bawahnya, maka Perusahaan Saluran Air Minum tidak bernaung di bawah Dinas Pekerjaan Umum Daerah dan akhirnya menjadi Seksi Air Minum Daerah Kabupaten Jember.

Fungsi dari PDAM terdiri atas :

1. Fungsi sosial : merupakan fungsi yang berkaitan dengan kewajiban memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa memperhatikan strata sosialnya.
2. Fungsi ekonomi : merupakan suatu tuntutan dalam pengelolaannya agar menganut prinsip-prinsip ekonomi yakni mendapatkan keuntungan profit oriented guna menunjang kelangsungan hidup dan pelayanan serta perluasan area pelayanan

Perusahaan Daerah Air Minum memiliki tugas pokok menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

Fungsi-fungsi lain yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum dalam melaksanakan tugas pokoknya juga meliputi pelayanan umum dan jasa, menyelenggarakan kemanfaatan umum dan memupuk pendapatan.

Struktur yang telah ditentukan oleh Surat Keputusan Bupati Jember Nomor 37 Tahun 1997 berkaitan dengan fungsi dan peranan PDAM adalah sebagai berikut :

1. Badan Pengawas
2. Direksi yang terdiri atas :
 - a. Direktur Utama,
 - b. Direktur Bidang Umum,
 - c. Direktur Bidang Teknik
3. Kepala Bagian yang terdiri atas :
 - a. Kabag. Adm. Umum dan Personalia
 - b. Kabag. Keuangan
 - c. Kabag. Langganan
 - d. Kabag. Transmisi dan Distribusi
 - e. Kabag. Produksi
 - f. Kabag. Perencanaan dan Pemeliharaan Teknik
 - g. Kabag. Satuan Pengawas Intern (SPI)
4. Kepala Cabang yang terdiri atas :
 - a. Kacab. Rambipuji Mangli
 - b. Kacab. Mumbulsari
 - c. Kacab. Tanggul
 - d. Kacab. Puger
 - e. Kacab. Jelbuk
5. Kasubag di bawah Kepala Bagian
6. Kasubsi di bawah Kepala Cabang

Masing-masing struktur tersebut memiliki fungsi dan tugas yang berbeda dan secara terpisah. Struktur kepengurusan Perusahaan Daerah Air Minum tersebut juga mencakup struktur yang bertugas dalam Pelayanan Masyarakat, termasuk di dalamnya pendistribusian air, penanganan pelanggan dan pembayaran. Masing-masing Kepala Cabang memiliki fungsi sebagaimana pimpinan yang membawahi dan mengatur sistem dan kinerja PDAM di wilayah cabang perkecamatan.

Cabang Perusahaan Daerah Air Minum merupakan satuan kerja di wilayah yang memiliki tugas membantu Direktur Utama, dalam menyelenggarakan Perusahaan di daerah kerjanya masing-masing, serta melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama.

Cabang Perusahaan Daerah yang dipimpin oleh Kepala Cabang, dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur Utama dan dibedakan dalam tiga tipe, yaitu :

1. Cabang Tipe A merupakan satuan kerja di wilayah yang pendapatannya minimal mampu menutup 80% dari seluruh Biaya Operasional Cabang dengan jumlah pelanggan kurang dari 1000 sambungan rumah serta merupakan unit tipe terkecil.
2. Cabang Tipe B adalah satuan kerja di wilayah yang pendapatannya mampu menutup seluruh Biaya Operasional Cabang, memiliki pelanggan 1001 sampai dengan 2000 sambungan rumah dan merupakan unit tipe sedang.
3. Cabang Tipe C merupakan satuan kerja di wilayah yang pendapatannya mampu menutup seluruh Biaya Operasional Cabang, memiliki pelanggan lebih dari 2000 sambungan rumah dan merupakan unit tipe terbesar.

2.3.3 Pengertian Konsumen Tetap/Pelanggan

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999, pada Bab I tentang Ketentuan Umum, Pasal 1 butir 2 menyatakan bahwa yang dimaksud dengan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Penjelasan umumnya menjelaskan bahwa di dalam kepastakaan ekonomi dikenal istilah pelanggan akhir dan pelanggan antara.

Konsumen akhir adalah konsumen pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.

Pengertian konsumen yang lain adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa. Batasan yang diberikan oleh penulis lain adalah konsumen merupakan setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk suatu kegunaan tertentu (AZ Nasution, 1995, 69).

Pengertian yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dikatakan memiliki makna yang lebih luas dibandingkan dengan pengertian yang terdapat dalam kedua rancangan undang-undang sebelumnya di atas.

Mantan Presiden Amerika Serikat, John F Kennedy, pernah mengemukakan empat hak dasar konsumen, yaitu :

1. Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*)
Yakni hak untuk dilindungi dari penggunaan barang-barang konsumsi yang membahayakan kesehatan atau kehidupan.
2. Hak memilih (*the right to choose*)
Hak untuk memilih dan mendapatkan barang yang berkualitas dengan harga yang kompetitif.
3. Hak mendapat informasi (*the right to be informed*)
Hak ini ditujukan untuk melindungi konsumen terhadap kemungkinan terjadinya penipuan, informasi yang menyesatkan, labelisasi serta hak untuk mendapatkan informasi yang memungkinkan konsumen bebas untuk memilih.
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)
Hak bagi konsumen untuk didengarkan keluhannya baik oleh lembaga pemerintah maupun kaum produsen (Kasali, 1995:219).

Keempat hak konsumen tersebut disempurnakan kemudian oleh LB Johnson yang mengemukakan perlunya pengembangan konsep *product warranty* dan *product liability*. (Agus Brotosusilo, 1997 : 11)

Menurut AZ Nasution, pengertian hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara pihak satu dengan yang lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Salah satu bagian dari hukum konsumen adalah aspek perlindungannya misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.

Penulis mengambil kesimpulan bahwa pengertian konsumen adalah setiap pengguna barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, ataupun rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan.

2.3.4 Perihal Tanggung Jawab dan Prestasi

Tanggung jawab yang berkaitan dengan fungsi PDAM bisa dikatakan merupakan tanggung jawab yang lahir dari adanya suatu perikatan, yaitu perikatan antara pelanggan sebagai pihak konsumen dan PDAM sebagai pelaku usaha.

Kategori tanggung jawab yang timbul dari perikatan tersebut termasuk dalam tanggung jawab yang berasal dari perikatan yang bersumber dari perbuatan manusia. Perbuatan manusia menurut hukum sebagai salah satu sumber perikatan ialah perbuatan manusia yang satu terhadap yang lain yang melahirkan hubungan atau ikatan hak dan kewajiban antara mereka yang pada umumnya berkenaan dengan barang atau jasa (**Hukum Perdata dalam Tanya Jawab, Ridwan Halim, 1984:146**).

Apabila salah satu pihak melanggar perjanjian yang telah diadakannya dengan pihak lain maka dapat dituntut secara hukum, berdasarkan pasal 1338 BW yang pada dasarnya menekankan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang mengadakannya.

Tanggung jawab sebagai suatu bentuk prestasi yang menyertai adanya kesepakatan antara PDAM dan pelanggan dapat dinyatakan bebas apabila dihubungkan dengan suatu sebab yang identik dengan keadaan *overmacht* yaitu:

1. Sebab itu terjadi setelah kesepakatan diadakan
2. Sebab itu tidak dapat diduga
3. Dalam terjadinya sebab itu, pihak yang dirugikan telah berusaha dengan wajar untuk memenuhi kewajibannya dengan niat dan itikad yang sungguh, tanpa melakukan kelalaian apapun

Kelalaian dalam bertanggung jawab disebut sebagai wanprestasi yaitu kelalaian salah satu pihak dalam memenuhi kewajibannya terhadap pihak lain yang seharusnya ditunaikannya berdasarkan kesepakatan yang telah dibuatnya, yang terdiri atas ;

1. Tidak atau kurang memberikan prestasi atau kewajiban yang dituntut
2. Terlambat memberikan prestasi
3. Salah memberikan prestasi.

Apabila terjadi wanprestasi maka pihak yang dirugikan dapat atau berhak untuk :

1. Tetap menuntut agar pihak yang merugikan melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang diharapkan semula, meskipun sudah terlambat
2. Menuntut agar pihak yang merugikan tetap melaksanakan kewajibannya yang sudah terlambat itu dengan ganti kerugian yang layak.
3. Menuntut ganti kerugian saja seluruhnya yang meliputi kerugian yang sudah diderita dan laba yang tidak jadi diterima karena lalainya salah satu pihak
4. Menuntut agar kesepakatan dibatalkan berdasarkan asas *lex commisorie* yang berarti bahwa hukum membatalkan bila ada wanprestasi.

BAB III PEMBAHASAN

3.1 Syarat-Syarat Yang Ditetapkan Oleh PDAM Terhadap Masyarakat Untuk Menjadi Pelanggan PDAM Kabupaten Jember

Di dalam hubungan jual beli barang atau jasa, baik yang bersifat temporer maupun permanen terdapat suatu hubungan timbal balik antara penjual atau pelaku usaha dan pembeli sebagai pelanggan. Untuk memenuhi kepuasan masing-masing pihak, maka diperlukan suatu bentuk pelayanan yang cukup juga.

PDAM sebagai salah bentuk perusahaan yang masuk dalam kategori pelaku usaha, memiliki beban yaitu berkaitan dengan keberhasilan kinerja dan pelayanan PDAM, yang ditentukan juga oleh kepuasan pelanggan dalam mengkonsumsi dan berlangganan air minum sebagai produk PDAM.

Pelanggan yang mengkonsumsi air dari PDAM dikategorikan sebagai pelanggan tetap dan permanen, karena mereka mengkonsumsi barang dan produk maupun jasa PDAM secara tetap dan terus menerus. Hubungan ini akan berhenti apabila terdapat sebab-sebab yang menimbulkannya yaitu diputus secara paksa menurut aturan perundang undangan maupun diputus secara sukarela atas dasar permintaan pelanggan.

Sejauh ini kinerja dan pelayanan PDAM Kabupaten Jember dianggap telah memenuhi standart kepuasan pelanggan. Hal ini berdasarkan pada adanya kecenderungan potensi masyarakat yang berminat menjadi pelanggan PDAM Kabupaten Jember sebanyak 47%. Selain itu sekitar 82% menyatakan cukup puas terhadap pelayanan PDAM dari segi kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pada musim kemarau maupun musim hujan.

Selain melakukan beberapa langkah dalam menyikapi dan menyelesaikan keluhan dan komplain pelanggan, PDAM juga telah memberikan beberapa panduan yang berkaitan dengan prosedur permohonan menjadi pelanggan, prosedur penanganan pelanggaran dan prosedur penanganan pengaduan. Lembaran petunjuk

tersebut diberikan secara gratis kepada masyarakat untuk dimanfaatkan dan dijadikan sebagai pedoman pelanggan. Segala informasi yang terdapat di dalamnya merupakan informasi yang benar dan tidak menyesatkan.

Syarat-syarat yang ditetapkan oleh PDAM terhadap pelanggan meliputi beberapa syarat formil dan syarat materiil. Syarat formil meliputi syarat-syarat yang berkaitan dengan tata cara dan prosedur calon pelanggan yang akan menjadi pelanggan tetap PDAM. Syarat materiil merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh pelanggan setelah memenuhi syarat formil, berkaitan dengan persetujuan-persetujuan yang telah ditetapkan oleh PDAM secara internal maupun berdasarkan peraturan yang ada.

Beberapa syarat formil yang ditetapkan PDAM berkaitan dengan prosedur keinginan menjadi pelanggan, surat-surat yang harus dipenuhi dan dipersiapkan oleh pelanggan dan tata cara pendaftaran dan permohonan menjadi pelanggan, sebagaimana terdapat di bawah :

1. Prosedur Menjadi Pelanggan

- a. Calon pelanggan yang bermaksud dan ingin menjadi pelanggan air minum datang ke bagian langganan di kantor PDAM
- b. Di bagian pelanggan tersebut, calon pelanggan diminta mengisi Formulir SPL dan menyerahkan copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebanyak 1 (satu) lembar sebagai tanda pendaftaran.
- c. Setelah proses administrasi di kantor PDAM selesai maka PDAM mengutus petugas yang berwenang untuk terjun ke lapangan. Tujuan ini adalah sebagai survey kelayakan dan perencanaan biaya.
- d. Setelah dilakukan survey, pelanggan akan mendapatkan surat pemberitahuan dari PDAM. Surat tersebut bisa merupakan surat pemberitahuan belum mungkin terpasang atau surat pemberitahuan dapat dipasang. Dua jenis surat tersebut dikeluarkan dengan memperhatikan beberapa pertimbangan yang mendasari persetujuan untuk pemasangan instalasi, misalnya faktor geografi, kedalaman tanah, keasaman tanah dan faktor daya tahan terhadap fasilitas apabila dipasang.

- e. Apabila surat pemberitahuan merupakan surat pemberitahuan dapat dipasang maka dilaksanakan perjanjian/akad dan pembayaran biaya pasang baru. Perjanjian tersebut meliputi tentang hak dan kewajiban baik untuk pelanggan dan PDAM juga bisa merupakan suatu bentuk ketetapan PDAM yang menyerupai klausula baku yang harus ditaati pelanggan.
- f. Secepatnya administrasi tersebut dilaksanakan, maka petugas akan mendatangi rumah pelanggan dan melakukan pemasangan instalasi di rumah pelanggan.

2. Prosedur Penanganan Pelanggaran

- a. Pelanggaran yang dilakukan atas ketentuan PDAM bisa datang sebagai informasi dugaan pelanggaran dari karyawan PDAM, pelanggan, masyarakat.
- b. Satuan Pengawas Intern (SPI) dan Bagian Transmisi/Distribusi melakukan cheking kebenaran informasi dan dokumentasi.
- c. Bagian langganan membuat SPK Pemutusan Sambungan dan SPK Pencabutan Saluran Dinas.
- d. Bagian Tran/Dist melaksanakan sanksi sesuai SPK yang dikeluarkan. Sanksi yang akan diterapkan bisa berupa penarikan denda, peringatan, bahkan sanksi pemutusan secara sepihak.
- e. Bagian langganan membuat Berita Acara sanksi denda pelanggaran.

3. Prosedur Penanganan Pengaduan

- a. Pelanggan-pelanggan yang hendak mengajukan komplain atau pengaduan bisa langsung datang ke bagian langganan kantor PDAM.
- b. Pelanggan, bisa pula mengajukan pengaduan melalui telepon dengan nomor 482700 mulai jam kerja 07.00 sampai dengan 21.00 WIB.
- c. Apabila pengaduan yang dilakukan oleh pelanggan melalui kantor PDAM langsung, maka petugas pengaduan akan dikirim untuk menyelesaikan pengaduan sesegera mungkin.
- d. Apabila pengaduan dilakukan di luar jam kerja maka bisa menghubungi 147 mulai jam 21.00 sampai dengan 07.00 WIB. Kemudian akan dilakukan pengambilan data pengaduan terlebih dahulu yang diakses via internet,

selanjutnya dilakukan penyelesaian oleh petugas pengaduan sesuai data yang diakses dari 147.

- e. Apabila pengaduan yang dilakukan oleh pelanggan melalui kantor PDAM langsung, maka petugas pengaduan akan dikirim untuk menyelesaikan pengaduan sesegera mungkin.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 1998 tentang Pedoman Penetapan Air Minum dan ketentuan tentang siapa saja yang bisa dikategorikan sebagai pelanggan, dapat dijelaskan sebagai berikut, yaitu yang bisa mendaftarkan sebagai calon pelanggan adalah pelanggan kategori rumah tangga dan pelanggan kategori industri. Pelanggan rumah tangga merupakan pelanggan utama PDAM sebab produk dan pendistribusian air terutama digunakan untuk kebutuhan sehari-hari rumah tangga, yaitu air minum, memasak dan mencuci. Calon pelanggan kedua yang bisa diterima adalah kelompok industri dengan pertimbangan bahwa distribusi air yang dilakukan PDAM digunakan untuk kepentingan dan kelangsungan industri, baik industri kecil, menengah, maupun besar.

Kelompok pelanggan PDAM ditetapkan menjadi 5 (lima) bagian kelompok yaitu:

- a. Kelompok I antara lain terdiri dari:
 1. Hidran Umum
 2. Kamar mandi/WC Umum
 3. Terminal air
 4. Tempat ibadah
- b. Kelompok II antara lain terdiri atas:
 1. Rumah Sangat Sederhana (RSS)
 2. Panti Asuhan
 3. Yayasan Sosial
 4. Sekolah Negeri
 5. Rumah Sakit Pemerintah
 6. Instansi Pemerintah dan ABRI tingkat Kecamatan dan Kelurahan

c. Kelompok III meliputi:

1. Rumah selain Rumah Sangat Sederhana dan Rumah Mewah
2. Niaga kecil
3. Industri Rumah Tangga
4. Instansi Pemerintah dan ABRI tingkat Kabupaten/Kotamadya

d. Kelompok IV terdiri atas:

1. Rumah Mewah
2. Industri dan Niaga Besar
3. Instansi Pemerintah dan ABRI di Tingkat Pusat dan Tingkat I
4. Kedutaan dan Konsulat Asing

Kelompok lain yang termasuk di dalam kelompok pelanggan PDAM adalah kelompok khusus yaitu semua pelanggan yang tidak termasuk pada kelompok I, II, III, dan IV di atas.

Secara umum, banyaknya dan jenis pelanggan di PDAM Kabupaten Jember sendiri dapat dilihat pada tabel 1 di bawah:

Tabel 2. Banyaknya Pelanggan PDAM Menurut Jenis Pelanggan Tahun 2004

No	Jenis Pelanggan	Jumlah Pelanggan
(1)	(2)	(3)
1	Rumah Tangga	19.614
2	Niaga dan Industri	1.554
3	Sosial	360
4	Hidran Umum / Kran Umum	40
5.	Instansi Pemerintah	169
	Tahun 2004	21.737

Rincian data yang terdapat dalam tabel di atas menggambarkan bahwa jenis pelanggan air terbanyak ada pada pelanggan Rumah Tangga. Golongan ke dua adalah pelanggan dari kategori niaga dan industri, selanjutnya kategori bidang sosial. Hal ini

menunjukkan bahwa PDAM dalam melakukan pelayanannya, juga memiliki tanggung jawab besar dalam perlindungan pelanggan terutama bagi pelanggan rumah tangga.

Syarat materiil yang ditetapkan oleh PDAM lebih banyak dimaksudkan sebagai syarat yang berkaitan dengan pembayaran biaya atas permohonan menjadi pelanggan, biaya setelah menjadi pelanggan maupun biaya-biaya lain yang ditetapkan oleh PDAM.

Jenis-jenis biaya sebagai syarat yang harus dipenuhi oleh pelanggan meliputi :

1. Biaya pemasangan jaringan
2. Biaya operasional jaringan
3. Biaya tarif penggunaan air yang merupakan harga dalam rupiah yang harus dibayar oleh pelanggan PDAM untuk setiap pemakaian M3 air bersih yang disalurkan oleh PDAM

Data yang di dapat dari PDAM mengenai jumlah pelanggan dan nilainya menurut kategori pelanggan dapat dilihat pada tabel di bawah :

Tabel 3. Jumlah Pelanggan Air Minum dan Nilainya Menurut Kategori Pelanggan Tahun 2004

Kategori Pelanggan	Banyaknya Pelanggan	Air Minum yang Disalurkan	
		Banyaknya (M3)	Nilai (Rp)
(1)	(2)	(3)	(4)
1. Rumah tempat tinggal	19.614	4.313.692	4.953.030
2. Hotel/obyek pariwisata	33	24.605	43.521
3. Badan sosial dan rumkit	192	303.785	215.900
4. Tempat peribadatan	168	52.577	37.356
5. Sarana umum	40	37.422	22.140
6. Perumahan, toko, industri	1521	381.106	677.704
7. Instansi Pemerintah	169	486.346	641.093
8. Lain – lain	-	2.950	8.075
9. Susut/hilang dalam penyaluran	-	88.956	-
Tahun 2004	21.737	5.691.439	6.598.819

3.2 Hak-Hak Dan Kewajiban Yang Melekat Pada Pelanggan PDAM Kabupaten Jember

Pelanggan yang dikategorikan sebagai konsumen yang mengkonsumsi produk air minum PDAM, baik air minum yang masih merupakan bahan mentah maupun produk air minum kemasan, dikategorikan sebagai konsumen atau pelanggan tetap.

Acuan yang dipakai sebagai petunjuk yang berkaitan dengan hak maupun kewajiban yang dapat dan harus dipenuhi oleh pelanggan, mengacu pada hak dan kewajiban konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999.

Menurut hasil keterangan PDAM, penggolongan hak dan kewajiban yang dibebankan pada pelanggan PDAM adalah berdasarkan ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 yaitu :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak yang melekat pada pelanggan PDAM tersebut, menurut keterangan dari pejabat PDAM Kabupaten Jember sedapat mungkin diusahakan dapat dilaksanakan secara konsekuen. Maksudnya adalah PDAM berusaha untuk memperhatikan dan memenuhi hak yang telah ditentukan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dijadikan dasar bagi pelayanan PDAM terhadap pelanggan.

Selain itu terdapat beberapa hak pelanggan yang telah ditetapkan secara internal oleh PDAM, baik melalui ketentuan Regional Kabupaten maupun melalui Keputusan Menteri Kesehatan, diantaranya yaitu :

1. Pelanggan berhak untuk menadapatkan ketentuan tarif penggunaan air minum yang ditetapkan dengan mengingat ketentuan bahwa tarif yang ditetapkan PDAM atas kebutuhan dasar harus terjangkau oleh pelanggan rumah tangga.
2. Pelanggan berhak mendapatkan sistem subsidi silang antar kelompok pelanggan untuk mencukupi pemulihan biaya dan keterjangkauan.
3. Pelanggan berhak mendapatkan perhitungan tarif berdasarkan atas volume air yang sesuai dengan pemakaian, untuk perhitungan tarif bagi kelompok didasarkan atas dasar kesepakatan antara PDAM dengan pelanggan dimaksud.
4. Pelanggan berhak untuk mendapatkan pemberitahuan dan informasi yang jelas dan cepat berkaitan dengan perubahan tarif air minum yang ditetapkan
5. Pelanggan berhak mendapatkan tindakan dan penanganan secara cepat, tepat dan akurat berkaitan dengan adanya komplain ataupun pengaduan atas tidak lancarnya distribusi air maupun kerusakan yang terjadi.
6. Pelanggan, terutama secara berkelompok berhak untuk meminta PDAM mengadakan uji kualitas air minum terhadap air yang didistribusikan pada pelanggan. Permintaan pengajuan ini harus melalui prosedur resmi.
7. Pelanggan berhak mendapatkan penggantian, baik berupa uang ganti rugi maupun penggantian material apabila terjadi kerusakan, kebocoran, maupun gangguan atas jaringan atau distribusi air, apabila hal tersebut disebabkan oleh kelalaian PDAM. Ketentuan ini akan berlaku apabila telah nyata dibuktikan adanya kesalahan dari PDAM.

Hak-hak tambahan di atas, menurut keterangan petugas personalia melalui wawancara tanggal 10 Oktober 2005 bisa berjalan dan dipenuhi, meskipun tidak sampai seratus persen.

Kewajiban bagi pelanggan PDAM juga tidak terlalu jauh dari ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, yaitu :

1. membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Hal ini menjadi kewajiban dari pelanggan PDAM, pelanggan dianggap telah harus mengerti dan memahami ketentuan-ketentuan yang diberikan oleh PDAM.

Segala hal dan kemungkinan yang mungkin terjadi akibat kelalaian pelanggan dinyatakan menjadi tanggung jawab pelanggan, sebagaimana dalam ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen;

2. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa, karena masing-masing pihak memiliki kewajiban untuk saling beritikad baik dalam melaksanakan transaksi sehingga terhindar adanya kemungkinan penipuan, baik secara disengaja maupun tidak disengaja;
3. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, sebagaimana telah ditetapkan dalam klausula maupun aturan penetapan tarif air minum oleh PDAM, pelanggan wajib membayar uang atau biaya sebesar angka atau ukuran meter pemakaian air. Pembayaran tersebut wajib untuk diselesaikan ataupun dilunasi setiap bulan pada tanggal yang telah ditentukan. Keterlambatan maupun kelalaian pelanggan dalam membayar bisa mengakibatkan adanya pemberian sanksi berupa denda sampai pada pemutusan aliran air dari PDAM;
4. mengikuti upaya penyelesaian, dimaksudkan apabila terjadi suatu komplain atau tuntutan yang diakibatkan oleh baik PDAM maupun cabangnya, maka pelanggan wajib untuk mengikuti upaya tersebut secara prosedural sebagaimana ditetapkan PDAM.

Selain kewajiban-kewajiban di atas, terdapat juga beberapa kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelanggan, yang didasarkan pada ketentuan internal PDAM melalui peraturan daerah masing-masing, diantaranya :

1. Pelanggan diwajibkan untuk menanggung biaya yang telah ditentukan.
2. Pelanggan wajib untuk mematuhi dan memenuhi semua syarat yang telah ditentukan, baik formil dan materiil
3. Setiap pelanggan baru diwajibkan membayar biaya penyambungan, dimana biaya tersebut juga termasuk biaya meter.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas personalia pada tanggal 12 Oktober yang berkaitan dengan klasifikasi di atas maka dalam memberikan pelayanan PDAM juga menetapkan suatu peraturan yang bisa dianggap berlaku secara baku

bagi pelanggan pelanggannya, yaitu berupa poin-poin yang harus menjadi perhatian bagi pelanggannya dan berupa larangan-larangan yaitu :

Butir-butir yang perlu diperhatikan :

1. Penghematan penggunaan air demi tercapainya pemerataan distribusi air.

tinggi. Hal ini dilakukan untuk memberikan dan melaksanakan prinsip

membedakan ras, suku dan strata sosial

PDAM sebelum batas waktu yang ditentukan. Tujuan yang diharapkan

air secara seihak oleh PDAM sehingga kekuatiran akan timbulnya komplain

3. Pembayaran yang melewati batas waktu pembayaran akan dikenai denda

pelanggan-pelanggan air minum maupun PDAM, sehingga baik kelancaran

4. Apabila sampai batas waktu 2 bulan rekening air belum dilunasi dikenakan

tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Meskipun ini dirasa dan diangan

menciptakan kebiasaan pelanggan dalam hal memenuhi kewajibannya

PDAM dibayar lunas ditambah biaya penambungan kembali sesuai dengan

6. Jika pada saat pembacaan meter petugas PDAM tidak berhasil melakukan

pemakaian air ditetapkan atas perkiraan pemakaian sesuai peraturan yang

mau diberlakukan kepada semua pelanggan-pelanggan air minum

7. Kerusakan atau kebocoran diantara pipa dinas sampai dengan meter air menjadi tanggung jawab PDAM
8. Kerusakan atau kebocoran pipa persial sesudah meter dan segala akibat dari kerusakan atau kebocoran tersebut menjadi tanggung jawab pelanggan. Subsiansi yang terkandung dalam pernyataan (7) dan (8) menyangkut hal tanggung jawab produk dan pemakaiannya.

Sejalan dengan-dulit kibusaha yang tuchyctupai kibusaha dari ketsechie. PDAMI juga telah membuat beberapa butir yang merupakan larangan-larangan bagi DCHBEREEN- DCHBEREEN- BIT DCHBEREEN PDAMI yang harus diabaai oleh DCHBEREEN QHINA apabila hal ini dilanggar akan mengakibatkan sanksi-sanksi yang menurut peraturan yang DCHBEREEN VALLU :

1. Dilarang mengebor jaringan pipa saluran air minum PDAM. Hal ini dimaksudkan sebagai upaya untuk menghindari kemungkinan adanya kebocoran pada saluran air minum, karena keberadaan jaringan tersebut sangat besar DCHBEREENNYA DARI DCHBEREEN DCHBEREENNYA BIT.
2. Dilarang mengambil air tanpa melalui meter air, dimaksudkan untuk menghindari ketidakhadiran air oleh DCHBEREEN- DCHBEREEN- DCHBEREEN. DCHBEREEN DAI ITU pelanggan yang memiliki itikad buruk, sehingga bisa menimbulkan kerugian dari DCHBEREEN PDAMI.
3. Dilarang memasang dan merubah saluran air minum tanpa izin PDAM. /Agaknya jaringan ketsechie memiliki tujuan untuk menghindari adanya upaya-upaya penggelapan dan penyebaran distribusi air yang tidak bertanggung jawab dan diluar wilayah yang telah ditetapkan.
4. Dilarang merusak segel, untuk menghindari adanya upaya penggelapan catatan meter air sehingga bisa mengakibatkan petugas PDAM kesulitan untuk mencatat besaran air terpakai oleh pelanggan.
5. Dilarang membiarkan air mengalir tidak terecatat meter, meter tidak berfungsi, tidak terpelihara atau hilang, karena apabila terjadi hal tersebut akan mengganggu proses penyebaran distribusi yang secara merata pada pelanggan

yang lain, juga untuk menghindari pemborosan atau pembuangan air secara percuma dan tidak terkontrol

6. Dilarang melakukan pengambilan air dari pipa PDAM tanpa izin PDAM, sebagai upaya untuk meminimalisasi usaha pencurian air dari pipa yang resmi
7. Dilarang memasang pompa dan alat-alat lain langsung pada pipa dinas atau pipa persiel, dimaksudkan untuk menjaga kualitas pipa sehingga tidak terjadi demoderasi dan gangguan atas fungsi pipa dinas dalam peredaran air
8. Dilarang menjual kembali air minum PDAM tanpa izin PDAM, bertujuan untuk menghindari adanya pencemaran nama baik atas produk dan kualitas air PDAM, karena kemungkinan terjadi adanya kerusakan atau perubahan kondisi air yang sesuai standar peraturan tentang kriteria air bersih, dan dapat menimbulkan kerugian terhadap PDAM dalam hal finansial.
9. Dilarang melakukan penghambatan atau perusakan saluran pipa persiel melebihi ketentuan yang berlaku, karena semua jenis, kualitas maupun ukuran pipa telah disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing wilayah pelayanan.

Semua ketentuan di atas merupakan bentuk-bentuk larangan yang dikeluarkan oleh PDAM kepada pelanggan. Dan ketentuan tersebut bersifat sebagai suatu kewajiban yang patut untuk ditaati dan dipenuhi pelanggan.

3.3 TANGGUNG JAWAB TUNJUK PDAM KAWADAH DASAR TINGKAT II JEMBER Terhadap Pelanggan Dalam Pendistribusian Air Minum

Sejalan dengan kemajuan dan tujuan PDAM dalam melayani pelanggan air minum, terdapat suatu keadaan yang menimbulkan beberapa kondisi ketidakpuasan dari pelanggan.

Timbulnya ketidakpuasan tersebut didukung dengan adanya beberapa kelemahan dari sistem pelayanan PDAM sendiri yang menurut hasil wawancara dengan petugas pengaduan pada tanggal 20 Oktober 2005 adalah :

1. Belum tersedia dana cukup untuk investasi
2. Kualitas air belum portable water
3. Distribusi air sering mengalami gangguan

4. Masih ada kehilangan air
5. Belum seluruh pelanggan mendapatkan pelayanan 24 jam
6. Jumlah hutang relatif besar
7. Tingkat kepuasan pelanggan dengan kriteria kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan
8. Rasio lancar 40%
9. Belum ada forum komunikasi pelanggan

Secara garis besar dapat dikatakan bahwa bentuk ketidakpuasan pelanggan meliputi :

1. Distribusi air yang dianggap kurang maksimal atau tidak merata. Hal tersebut terjadi misalnya antara daerah perkotaan dan kecamatan bahkan pedesaan. Menurut pengamatan di lapangan hal ini timbul karena sebab-sebab misalnya ukuran pipa utama maupun pipa persiel yang terdapat di PDAM maupun di wilayah pelanggan, atau juga disebabkan karena kondisi geografis wilayah pelanggan yang tidak memiliki sumur atau gardu cabang PDAM.
2. Produk-produk yang berupa sarana pemasangan air yang terdiri dari kran air, saluran pipa, atau meteran, yang menyebabkan pelanggan terpaksa membeli atau mengkonsumsi dari luar PDAM / toko.
3. Kualitas air yang terkadang dirasa tidak layak untuk dikonsumsi atau keadaan berwarna seperti kuning, agak hitam dan berasa sehingga mengkuatirkan bila dikonsumsi sebagai air minum.
4. Kenaikan tarif rekening air minum.

Berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 tentang adanya kewajiban pelayanan terhadap pelanggan, dalam hal pendistribusian kepada pelanggan air minum PDAM menggunakan dua metode pengaliran yaitu sistem gravitasi dan pompa yang secara garis besar, semuanya merupakan sistem interkoneksi satu sama lain. Maksud dipakainya metode ini adalah sebagai usaha agar ketika terjadi suatu kerusakan

perbaikan dapat dilakukan secara bersamaan sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lama dan bisa tercapai pendistribusian secara merata.

Selain memperhatikan letak dan penyebaran pelanggan PDAM yang tersebar dalam berbagai wilayah baik kota maupun pedesaan, maka PDAM telah berupaya melaksanakan beberapa kebijakan yang berpegang pada adanya tuntutan kewajiban bagi pelaku usaha khususnya dalam pemerataan distribusi air dan pelayanan fisik maupun penunjang, yaitu :

1. Memperbaiki cara pelayanan oleh karyawan kepada pelanggan dengan memberikan pengetahuan khusus
2. Pengadaan faximile, penyediaan sarana e-mail pdam_jember@telkom.net, dan via telepon sebagai sarana pengaduan atas ketidakpuasan pelanggan.
3. Menyediakan buku petunjuk bagi pelanggan sebagai salah satu upaya pemberian informasi kepada pelanggan baik meliputi kualitas, sistem kerja, fasilitas dan segala hal yang bersifat memberikan kejelasan. Pelayanan ini bersifat terus menerus sehingga pelanggan diharapkan terhindar dari adanya informasi yang menyesatkan tentang PDAM.
4. Membuka lebih luas kesempatan untuk pelanggan dalam memberikan masukan
5. Membuka line pengaduan
6. Melaksanakan Survey Kepuasan Pelanggan (SKP) yang bertujuan untuk mencari dan menggali data tentang kepuasan dan kepentingan pelanggan sebagai pelanggan air PDAM yang berkaitan dengan hak-haknya terhadap pelayanan PDAM.
7. Pelaksanaan Talk Show dan temu pelanggan sebagai sarana pencapaian kesepakatan dan penanganan keluhan pelanggan secara langsung. Selain itu berdasarkan aturan tentang kewajiban bagi pelaku usaha salah satunya adalah wajib memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
8. Produksi air mineral dalam kemasan (AMDK Ozora) sebagai produk air minum olahan yang dipasarkan kepada pelanggan. Pembuatan air minum tersebut diupayakan memenuhi standart kesehatan dan kebersihan yang diisyaratkan oleh Pemerintah. Dalam kemasan telah tertera informasi bahan dan iaminan kesehatan

produk tersebut yang memang dimaksudkan oleh perundangan perlindungan pelanggan tentang hak pelanggan untuk mendapatkan informasi dan penjelasan tentang suatu produk secara benar, jujur, terbuka dan jelas.

9. Perubahan layanan pembayaran rekening air secara off line dengan pembayaran di Bank Jatim dan loket PDAM sendiri.

Sesuai dengan data yang terdapat di PDAM, terdapat peningkatan jumlah produksi air minum selama satu tahun perjalanan, sebagaimana terdapat dalam tabel di bawah :

**Tabel 4. Produksi Air Minum Menurut Bulan,
Tahun 2004**

Bulan	Banyaknya Produksi (M3)
(1)	(2)
1. Januari	620.723
2. Februari	619.823
3. Maret	611.752
4. April	629.031
5. Mei	615.857
6. Juni	622.396
7. Juli	607.944
8. Agustus	606.539
9. September	609.910
10. Oktober	608.510
11. Nopembeer	620.897
12. Desember	632.357
Tahun 2004	7.405.739

Bila dilihat dari data tabel tersebut, dapat diketahui bahwa selama periode satu tahun peningkatan terjadi hampir setiap bulan, dengan jumlah produksi tertinggi pada bulan Desember. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa upaya pelayanan pendistribusian air untuk seluruh pelanggan-pelanggan air PDAM mengalami kenaikan berkala.

Peningkatan yang terjadi dari produksi tersebut, menyebabkan PDAM harus terus meningkatkan pelayanan dan tanggung jawabnya, karena perbaikan terus juga tetap menimbulkan beberapa jenis komplain ketidakpuasan dari pelanggan.

Berbagai jenis dan kategori keluhan yang berupa komplain dari pelanggan baik secara langsung maupun melalui sarana lain seperti surat kabar, mail, maupun telepon sedapat mungkin diantisipasi oleh PDAM dengan tindakan sebagai berikut :

- 1. Berkaitan dengan distribusi air yang dirasa kurang merata dan kualitas air**
 - a. Secara bertahap melakukan penggantian unit produksi dari sumur bor menjadi sumber mata air/gravitasi dengan cara memanfaatkan sumber-sumber mata air yang berada di sekitar wilayah pelayanan
 - b. Menambah kapasitas debit produksi dengan mencari sumber mata air baru hingga sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan seiring pertambahan penduduk
 - c. Mengurangi biaya operasi dengan penyesuaian daya listrik dengan kapasitas debit yang ada
 - d. Menekan kehilangan air hingga dibawah batas toleransi
 - e. Optimalisasi sistem dengan memanfaatkan kapasitas idle, menekan kehilangan air serta mencari alternatif sumber air baru
 - f. Peningkatan kualitas air olahan untuk memenuhi keinginan pelanggan
- 2. Berkaitan dengan bentuk pelayanan dan pengaduan oleh para pelanggan**
 - a. Meningkatkan kualitas pelayanan
 - b. Memperkecil jumlah pengaduan pelanggan dan penanganan pengaduan secara cepat dan tepat
 - c. Menjaga kontinuitas distribusi air

- d. Mengadakan temu pelanggan guna mendengarkan problem dan keluhan langsung dari pelanggan terpilih
- e. Memberikan pelayanan terpadu sebagai komitmen untuk optimalisasi sumber daya (*resource*) yang ada dengan program JEMBER TELISA (Jembatan Maju Bersama Telepon, Listrik, Air) yang bertujuan untuk menjalin kerjasama yang saling menguntungkan ketiga pihak yaitu PT Telkom, PT PLN, dan PDAM Jember dalam peningkatan layanan informasi serta layanan pada masyarakat dan internal.
- f. Mengadakan Survey Kepuasan Pelanggan (SKP) yang bermanfaat untuk :
 - 1. Membantu mengidentifikasi secara spesifik daerah pelayanan PDAM yang membutuhkan pengembangan.
 - 2. Membantu pengembangan pelayanan secara geografis.
 - 3. Perluasan pelayanan untuk sasaran wilayah tertentu.
 - 4. Membantu memantapkan hubungan dengan pelanggan
 - 5. Mengetahui keluhan secara jelas pelanggan di lapangan.
- g. Mewujudkan super tim dengan aplikasi memenuhi keinginan pelanggan.

3. Berkaitan dengan tarif yang harus dibayarkan oleh para pelanggan

- a. Melakukan penyesuaian tarif dan pengembangan klasifikasi golongan pelanggan sehingga mencapai komposisi 35% harga jual air sama dengan harga pokok penjualan dan 65% harga jual air diatas harga pokok penjualan.
- b. Memperhitungkan Beban Tetap pelanggan berdasarkan beban tetap yang menjadi tanggungan PDAM.
- c. Pengendalian biaya operasional dan non operasional.
- d. Meningkatkan likuiditas perusahaan dengan fokus pengendalian kas.
- e. Efisiensi biaya, investasi selektif, dan penyesuaian tarif.

Usaha-usaha yang dilakukan tersebut di atas dilakukan sebagai upaya pelaksanaan tanggung jawab PDAM, baik secara sosiologis maupun yuridis. Selain itu, PDAM juga dituntut untuk:

1. PDAM wajib mengupayakan agar meter air selalu berfungsi dengan baik sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. PDAM bersama-sama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten wajib bekerjasama dalam pengawasan dan pengujian kualitas air minum, yang dalam hal ini dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan.
3. Menjamin air minum yang diproduksinya memenuhi syarat kesehatan, dengan melaksanakan pemeriksaan secara berkala terhadap kualitas air yang diproduksi mulai dari pemeriksaan instalasi pengolahan air, pemeriksaan pada jaringan pipa distribusi, pemeriksaan pada pipa sambungan ke konsumen, dan pemeriksaan pada proses isi ulang dan kemasan.
4. Melakukan pengamanan terhadap sumber air baku yang dikelolanya dari segala bentuk pencemaran.
5. Melaksanakan pembiayaan pemeriksaan sampel air minum, bersama-sama dengan pemerintah maupun swasta dan masyarakat.
6. Mendistribusikan air bersih melalui pipa jaringan secara merata dan menangani komplain dari pelanggan secara cepat.

Bentuk pengembangan penanganan PDAM terhadap permasalahan yang dialami oleh pelanggan, dapat dikatakan telah terpenuhi. Hal ini dapat dilihat dengan prosentase kepuasan sebanyak 82% dan minat menjadi pelanggan sebesar 47%. Selain itu dinyatakan pula bahwa dibanding Telkom dan PLN, pelayanan PDAM dianggap lebih memuaskan. Dalam tabel di bawah ini dapat dilihat perbandingan banyaknya pelanggan, produksi, nilai penjualan, dan harga rata-rata PDAM tahun 2003 dan 2004.

Tabel 5. Banyaknya Pelanggan, Produksi, Nilai Penjualan dan Harga Rata-rata PDAM tahun 2003-2004

No	Jenis Pelanggan	Tahun 2003	Tahun 2004
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Pelanggan	21.366	21.737
2.	Produksi (M3)	7.060.684	7.405.739
3.	Nilai penjualan (Rp.)	5.988.043.000	6.598.819.000
4.	Harga rata- rata (Rp/M3)	848	891

Bila dilihat dari rincian di atas, dapat diketahui bahwa selama periode satu tahun peningkatan terjadi pada PDAM Kabupaten Jember dengan jumlah banyak pelanggan terbanyak pada tahun 2004. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa PDAM Kabupaten Jember harus terus meningkatkan pelayanan dan tanggungjawabnya.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan, yaitu :

1. Pelanggan PDAM sebagai konsumen tetap air minum yang diproduksi oleh PDAM harus memenuhi syarat-syarat yang berkaitan dengan syarat formil maupun syarat materil. Syarat formil berkaitan dengan prosedur dan tata cara menjadi pelanggan, baik ketika akan menjadi pelanggan maupun setelah menjadi pelanggan. Syarat itu meliputi surat maupun dokumen yang harus disediakan maupun berkaitan dengan biaya yang harus ditanggung. Syarat-syarat tersebut wajib dipenuhi pada saat akan dilangsungkannya pendaftaran atau permohonan untuk menjadi pelanggan tetap PDAM.
2. Sebagaimana ketentuan tentang hak dan kewajiban konsumen, maka pelanggan PDAM juga memiliki hak dan kewajiban sebagaimana yang terdapat dalam peraturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, selain juga terikat pada ketentuan yang dibuat secara internal oleh PDAM. Hak dan kewajiban pelanggan tersebut wajib untuk dilaksanakan dan apabila terjadi pelanggaran, maka dapat dikenakan sanksi.
3. Tanggung jawab PDAM sebagai pelaku usaha tidak hanya meliputi tanggung jawab sebagai suatu lembaga saja, namun juga memiliki tanggung jawab sebagai pelaku usaha. Tanggung jawab tersebut juga berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, PDAM juga memiliki tanggung jawab yang telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan maupun Pemerintah Daerah. Pelaksanaan tanggung jawab tersebut bertujuan untuk meningkatkan sistem kinerja dan pelayanan PDAM terhadap pelanggan. Tanggung jawab PDAM meliputi tanggung jawab secara yuridis dan tanggung jawab secara prosedural.

4.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan berkaitan materi yang diangkat dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. PDAM harus mampu memenuhi tanggung jawab baik secara yuridis maupun prosedural sebagaimana yang diharapkan oleh pelanggan dan dapat memenuhi tanggung jawab tersebut secara cepat dan tepat.
2. Baik PDAM maupun pelanggan sebagai pihak yang terikat secara yuridis, diharapkan masing-masing mampu melaksanakan dan memenuhi hak dan kewajibannya secara bertanggung jawab dengan itikad baik
3. Berkaitan dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi pelanggan seyogyanya PDAM juga meninjau dan menitikberatkan pada asas keadilan, kemanfaatan, dan kepentingan bersama

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Brotosusilo, 1997. *Hak-Hak Produsen dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Majalah Hukum dan Pembangunan No. 5 Tahun XXII, Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- AZ Nasution, 1995. *Konsumen dan Hukum*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Kasali, Renald. 1995. *Manajemen Periklanan Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta: Grafiti.
- Ridwan Halim, 1984. *Hukum Perdata Dalam Tanya Jawab*, Jakarta: Pustaka Saadiah.
- Soemitro, R.H, 1990. *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Perusahaan Daerah Air Minum, 2004. *Company Profile PDAM Jember*, PDAM Kabupaten Jember.

PERATURAN dan UNDANG UNDANG

Kitab Undang Undang Hukum Perdata

Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang **Perlindungan Konsumen**

Undang Undang No. 11 Tahun 1974 tentang **Pengairan**

Undang Undang No. 22 Tahun 1999 tentang **Pemerintahan Daerah**

Undang Undang No. 25 Tahun 1999 tentang **Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah**

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 1998 **Penetapan Tarif Air Minum pada PDAM**

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 907 Tahun 2002 tentang **Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum**





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
 UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS HUKUM

Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalhuto Kota Pasir Jember 68121
 ☎ (0331) 335462 - 330482 Fax. 330482

: 3827/25.1.1/PP.9/2005

Jember, 6 Oktober 2005

: KONSULTASI

Yth. Direktur Utama Perusahaan Daerah Air Minum
 Kabupaten Jember

Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember bersama ini dengan hormat
 menghendaki kepada bandar koerensi mahasiswa:

- Nama : HERDINA DHARMA PUTRI
- NIM : 010710101085
- Program : S1 Pendidikan
- Alamat : Jl. Kertanegara VI No. 126
- Kepentingan : Konsultasi tentang Masalah
 Tanggung Jawab Yuridis Perusahaan Daerah Air Minum
 Kabupaten Jember Terhadap Pendistribusian Air
 Minum Pada Pelanggan

Selubungan dengan hal tersebut diatas kami mohon bantuan secukupnya.
 Keenam hasil dari konsultasi ini digunakan untuk melengkapi bahan
 penulisan Skripsi.

Atas bantuan dan keruasman yang baik kami ucapkan terimakasih.

s.n. Dekan
 Pembantu Dekan I,



[Signature]
 ... S.H., M.E.

Kepada :
 Bagian/Jurusan Keperdataan
 bersangkutan



SURAT KETERANGAN
 No.072/ 79 /436.62/2006

Dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : IERDINA DIARMA PUTRI
N I M : 010710101085
Fakultas : Hukum – Universitas Jember
Jurusan : Ilmu Hukum
Program Studi : S I Ilmu Hukum
Alamat : Jl. Kertanegara VI No. 126 Jember

Telah melaksanakan Penelitian masalah Tanggung Jawab Yuridis Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jember terhadap Pendistribusian Air Minum pada Pelanggan di kantor PDAM Jember, Jalan Trunojoyo 73 Jember guna keperluan penyusunan Skripsi.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 30 Januari 2006
 Direktur Umum,

 Des. INIAM SURACHMAD

UNDANG-UNDANG REPUBLIK
INDONESIA

NOMOR 8 TAHUN 1999

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang:

- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
- b. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dan usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolchnya di pasar;
- d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan,



untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab; bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai; bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat; bahwa untuk itu perlu dibentuk Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen.

Seingat:
asal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal Undang-Undang Dasar 1945.

Dengan persetujuan
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

menetapkan:
UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan: Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi

mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. 3. Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

6. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebaran informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.

7. Impor Barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.

8. Impor Jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.

9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga nonpemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menanganai perlindungan konsumen.

10. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

11. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan

antara pelaku usaha dan konsumen.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.

Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

BAB II

ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, dan kepastian hukum.

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan:
meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;

meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Pertama

Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4

Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

barang dan/atau jasa;

- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, tanpa memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- f. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB IV

PERUBAHAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA

Pasal 8

(1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau *netto*, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;

g. tidak mencantumkan tanggal kedaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;

h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;

i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;

j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

(2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.

(3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

(4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 9

(1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:

potongan harga, harga khusus, hadiah, mutu, kelebihan gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu sejarah atau guna tertentu;

b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;

c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja, atau aksesoris tertentu;

d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;

e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;

f. barang tersebut tidak mengaundung cacat tersembunyi;

g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;

h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;

i. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko, atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;

k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

(2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.

(3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terdapat ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklankan barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 10

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditunjukkan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat

10

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 11

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan:

- a. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e. tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjkannya.

- (2) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Pasal 14

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:

- a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pasal 15

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

Pasal 16

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;

Pasal 17

- (1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
 - a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa, serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
 - b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
 - c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
 - d. tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
 - e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa izin yang betwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
 - f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

BAB V

KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU

Pasal 18

- 1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;

- c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumsi memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang jelas, atau yang pengungkupannya sulit dimengerti.
 - (3) Setiap klausula baku yang telah dicetaklan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
 - (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

Pasal 19

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perauran perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21

- (1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- (2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa

dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memenuhi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen

Pasal 24

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
 - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:

- a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
- b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

Prs

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

1. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
2. cacat barang timbul pada kemudian hari;
3. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
4. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
5. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan

Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23, merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

BAB VII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Pertama Pembinaan

Pasal 29

- (1) Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajibannya konsumen dan pelaku usaha.
- (2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk:
 - a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen
 - b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen awadaya masyarakat;
 - c. meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.



Pasal 30

- 1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan yang diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- 2) Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait;
- 3) Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar;
- 4) Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 5) Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada menteri dan menteri teknis;
- 6) Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

**BAB VIII
BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
NASIONAL.**

Bagian Pertama
Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas

Pasal 31

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan

Pasal 32

Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden.

Pasal 33

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

Pasal 34

(1) Entitas menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:

- a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
- b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
- c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
- d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- e. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
- f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha.

g. melakukan survei yang menyangkut konsumen.

(2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

**Bagian Kedua
Susunan Organisasi dan Keanggotaan**

Pasal 35

(1) Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta sekurang-kurangnya 15 (lima belas) orang dan sebanyak-banyaknya 25 (dua puluh lima) orang anggota yang mewakili semua unsur.

(2) Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul menteri, setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

(3) Masa jabatan ketua, wakil ketua, dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional selama 3 (tiga) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya.

(4) Ketua dan wakil ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional dipilih oleh anggota.

Pasal 36

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur

- a. pemerintah;
- b. pelaku usaha;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- d. akademisi; dan
- e. tenaga ahli.

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah:

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. berbadan sehat;
- c. berkelakuan baik;
- d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen; dan
- f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena:

- a. meninggal dunia;
- b. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
- c. bertempat tinggal di luar wilayah negara Republik Indonesia;
- d. sakit secara terus-menerus;
- e. berakhir masa jabatan sebagai anggota; atau
- f. diberhentikan.

Pasal 39

(1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibantu oleh sekretariat.

(2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

(3) Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 40

(1) Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen

Dacrah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.

- (2) Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 41

Dalam pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional bekerja berdasarkan tata kerja yang diatur dengan keputusan ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 42

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 43

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB IX

LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT

Pasal 44

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:

kesadaran atas hak dan kewajiban dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

- b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB X

PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Pertama Umum

Pasal 45

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menuntut pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.

konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 46

(1) Gugatan atas pelanggaran perilaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

(2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada pengadilan umum.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Pasal 47

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen).

Bagian Ketiga

Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Pasal 48

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

BAB XI

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Pasal 49

- (1) Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
- (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
 - a. warga negara Republik Indonesia;
 - b. berbadan sehat;
 - c. berkelakuan baik;
 - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
 - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
 - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.

- (4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
- (5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ditetapkan oleh menteri.

Pasal 50

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud dengan Pasal 49 ayat (1) terdiri atas:

- a. ketua merangkap anggota;
- b. wakil ketua merangkap anggota;
- c. anggota.

Pasal 51

- (1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat.
- (3) Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ditetapkan oleh menteri.

Pasal 52

Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsultasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.

dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.

memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini.

meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna menyelidikan dan/atau pemeriksaan;

memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;

memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Pasal 53

Keputusan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 54

1) Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen membentuk majelis.

2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang

Pasal 58

- (1) Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.
- (2) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.
- (3) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- (4) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

BAB XII

PENYIDIKAN

Pasal 59

- (1) Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
- (2) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang:
 - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;

yang telah diumumkan dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.

- (3) Putusan majelis bersifat final dan mengikat.
- (4) Ketentuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 55

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Pasal 56

(1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.

(2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.

(3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

(4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

(5) Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 57

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal

dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;

- e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.

(3) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

(4) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

BAB XIII

SANKSI

Bagian Pertama Sanksi Administratif

Pasal 60

- (1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp2.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 61

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Pasal 62

(1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000,00 (dua miliar rupiah).

(2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf b dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp500.000,000,00 (lima ratus juta rupiah).

(3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku

Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

1. perampasan barang tertentu;
2. pengumuman keputusan hakim;
3. pembayaran ganti rugi;
4. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
5. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
6. pencabutan izin usaha.

Pasal 64

Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini.

BAB XV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 65

Undang-undang ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta

Pada tanggal, 20 April 1999

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

td.

BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE

Diundangkan di Jakarta

Pada tanggal, 20 April 1999

MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

td.

AKBAR TANDJIUNG

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 1999 NOMOR 42

PENJELASAN
ATAS
UNDANG-UNDANG REPUBLIK
INDONESIA

NOMOR 8 TAHUN 1999

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN

UMUM

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pen-didikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal semiminal mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan di atas, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.

Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Di samping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah. Hal itu dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggaran.

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen

Di samping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen. sebab sempat pada terbentuknya Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen, seperti:

- a. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang, menjadi undang-undang.
- b. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang Higienic.
- c. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah;
- d. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal;
- e. Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan;
- f. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian;
- g. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Keenagalistrikan;
- h. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kambar Dagang dan Industri;
- i. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan;
- j. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang Agreement Establishing The World Trade Organization (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia);
- Undang-undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas;

kecil.

m. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan, Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Undang-undang Atas Undang-undang Hak Cipta sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1987;

n. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Paten;

o. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 19 Tahun 1989 tentang Merek;

p. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup;

q. Undang-undang Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyiaran;

r. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan;

s. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan.

t. Perlindungan konsumen dalam hal pelaku usaha melanggar hak atas kekayaan intelektual (HAKI) tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena sudah diatur dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Hak Cipta, Undang-undang Nomor 13 Tahun 1997 tentang Paten, dan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Merek, yang melarang menghasilkan atau memperdagangkan barang da/atau jasa yang melanggar ketentuan tentang HAKI.

Demikian juga perlindungan konsumen di bidang lingkungan hidup tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena telah diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup mengenai kewajiban setiap

Di kemudian hari masih terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen. Dengan demikian, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.

PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Angka 1

Cukup jelas

Angkat 2

Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang adalah konsumen akhir.

Angka 3

Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain

Angka 4

Cukup jelas

Angka 5

Cukup jelas

Angka 6

Cukup jelas

- 3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- 4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Angka 8

Cukup jelas

Angka 9

Lembaga ini dibentuk untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Angka 10

Cukup jelas

Angka 11

Badan ini dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen yang efisien, cepat, murah, dan profesional.

Angka 12

Cukup jelas

Angka 13

Cukup jelas

Pasal 2

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

- 1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

miskin, dan status sosial lainnya.

Ayat (1)

- Huruf a
Cukup jelas
- Huruf b
Cukup jelas
- Huruf c
Cukup jelas
- Huruf d
Cukup jelas
- Huruf e
Cukup jelas
- Huruf f
Cukup jelas
- Huruf g
Cukup jelas

Jangka waktu penggunaan/pemantaunannya yang paling baik adalah terjemahan dari kata *best before* yang biasa digunakan dalam label produk makanan.

- Huruf h
Cukup jelas
- Huruf i
Cukup jelas
- Huruf j
Cukup jelas

Ayat (2)

Barang-barang yang dimaksud adalah barang-barang yang tidak membahayakan konsumen dan sesuai

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Yang dimaksud dengan barang dan atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.

Huruf f

Cukup jelas

Cukup jelas

Huruf a
Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 18

Ayat (1)

Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Sediaan farmasi dan pangan yang dimaksud adalah yang membahayakan konsumen menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku

Ayat (4)

Menteri dan menteri teknis berwenang menarik barang dan/atau jasa dari peredaran

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Yang dimaksud dengan jumlah tertentu dan jumlah yang cukup adalah jumlah yang memadai sesuai denganantisipasi permintaan konsumen

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 22

Ketentuan ini dimaksudkan untuk menerapkan sistem beban pembuktian terbalik.

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 25

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cacat timbul di kemudian hari adalah sesudah tanggal yang mendapat jaminan dari pelaku usaha sebagaimana diperjanjikan, baik tertulis maupun lisan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan kualifikasi barang adalah ketentuan standarisasi yang telah ditetapkan pemerintah berdasarkan kesepakatan semua pihak.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Jangka waktu yang diperjanjikan itu adalah masa garansi.

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan menteri teknis adalah menteri yang bertanggung jawab secara teknis menurut bidang tugasnya.

Ayat (3)

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan atas barang dan/atau jasa yang beredar di pasar dengan cara penelitian, pengujian, dan/atau survei.

Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang risiko penggunaan barang jika dihardiskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktik dunia usaha.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Ayat 33

Cukup jelas

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Keberpihakan kepada konsumen dimaksudkan untuk meningkatkan sikap peduli yang tinggi terhadap konsumen (*wise consumerism*)

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Jumlah wakil setiap unsur tidak harus sama.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Akademisi adalah mereka yang berpendidikan tinggi dan anggota perguruan tinggi.

Huruf e

Tenaga ahli adalah mereka yang berpengalaman di bidang pertindungan konsumen.

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Sakit secara terus-menerus sehingga tidak mampu melaksanakan tugasnya.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 45

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan undang-undang ini.

Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 46

Ayat (1)
Huruf a
Cukup jelas

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 40

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)

Yang dimaksud dengan *dengan keputusan* ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah keputusan yang ditetapkan berdasarkan musyawarah anggota.

Pasal 41

Yang dimaksud dengan *dengan keputusan* ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah keputusan yang ditetapkan berdasarkan musyawarah anggota.

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan memenuhi syarat, antara lain, terdaftar dan diakui serta bergerak di bidang perlindungan konsumen.

konsumen.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 50

Cukup jelas

Pasal 51

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 52

Cukup jelas

Pasal 53

Cukup jelas

Pasal 54

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi.

Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau *class action*.

Gugatan kelompok atau *class action* harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu di antaranya adalah adanya bukti transaksi.

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Tolak ukur kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit yang dipakai adalah besar dampaknya terhadap konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 47

Bentuk jaminan yang dimaksud dalam hal ini berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Unsur konsumen adalah lembaga perlindungan

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 60

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 61

Cukup jelas

Pasal 62

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 63

Cukup jelas

Pasal 64

Cukup jelas

Pasal 65

Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 3821

Cukup jelas

Pasal 55

Cukup jelas

Pasal 56

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 57

Cukup jelas

Pasal 58

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 59

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

**KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 907/MENKES/SK/VII/2002
TENTANG
SYARAT-SYARAT DAN PENGAWASAN KUALITAS AIR MINUM**

MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang:
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, perlu dilaksanakan berbagai upaya kesehatan termasuk pengawasan kualitas air minum yang dikonsumsi oleh masyarakat;
 - b. bahwa agar air minum yang dikonsumsi masyarakat tidak menimbulkan gangguan kesehatan perlu menetapkan persyaratan kesehatan kualitas air minum;
 - c. bahwa sehubungan dengan huruf a dan b tersebut diatas, perlu ditetapkan Keputusan Menteri Kesehatan tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum;
- Mengingat:
1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular (Lembaran Negara Tahun 1984 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3273);
 2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1992 tentang Perumahan dan Permukiman (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3469);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3495);
 4. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821);
 5. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3839);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1982 Tentang Tata Pengaturan Air (Lembaran Negara Tahun 1982 Nomor 37, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3225);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1999 tentang Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3838);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Pemerintah Propinsi sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3952);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara 4190);
 10. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2001 tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air

(Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4161);

11. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1277/Menkes/SK/XI/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Kesehatan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: **KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA TENTANG SYARAT-SYARAT DAN PENGAWASAN KUALITAS AIR MINUM.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan :

1. Air Minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung di minum.
2. Sampel Air adalah air yang diambil sebagai contoh yang digunakan untuk keperluan pemeriksaan laboratorium.
3. Pengelola Penyediaan Air Minum adalah Badan Usaha yang mengelola air minum untuk keperluan masyarakat.
4. Dinas Kesehatan adalah Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

BAB II RUANG LINGKUP DAN PERSYARATAN

- (1) Jenis air minum meliputi :
 - a. Air yang didistribusikan melalui pipa untuk keperluan rumah tangga;
 - b. Air yang didistribusikan melalui tangki air;
 - c. Air kemasan;
 - d. Air yang digunakan untuk produksi bahan makanan dan minuman yang disajikan kepada masyarakat;harus memenuhi syarat kualitas air minum.
- (2) Persyaratan kualitas air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi persyaratan bakteriologis, kimiawi, radioaktif dan fisik.
- (3) Persyaratan kualitas air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.

BAB III PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 3

Menteri Kesehatan melakukan pembinaan teknis terhadap segala kegiatan yang berhubungan dengan penyelenggaraan persyaratan kualitas air minum.

Pasal 4

- (1) Pengawasan kualitas air minum dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota melalui kegiatan:
 - a. Inspeksi sanitasi dan pengambilan sampel air termasuk air pada sumber air baku, proses produksi, jaringan distribusi, dan air minum isi ulang dan air minum dalam kemasan.
 - b. Pemeriksaan air dilakukan di tempat/di lapangan dan atau di laboratorium.
 - c. Analisis hasil pemeriksaan laboratorium dan pengamatan lapangan.
 - d. Memberi rekomendasi untuk mengatasi masalah yang ditemui dari hasil kegiatan a, b, c yang ditujukan kepada pengelola penyediaan air minum.
 - e. Tindak lanjut upaya penanggulangan/perbaikan dilakukan oleh pengelola penyediaan air minum.
 - f. Penyuluhan kepada masyarakat.
- (2) Hasil pengawasan sebagaimana dimaksud ayat (1) wajib dilaporkan secara berkala oleh Kepala Dinas kepada Bupati/Wali Kota.
- (3) Tata cara penyelenggara pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) sebagaimana tercantum pada Lampiran II Keputusan ini.

Pasal 5

- (1) Dalam pelaksanaan pengawasan kualitas air minum, Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dapat menentukan parameter kualitas air yang akan diperiksa, sesuai dengan kebutuhan dan kondisi daerah tangkapan air, instalasi pengolahan air dan jaringan perpipaan.
- (2) Pemilihan parameter sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah dilakukan pemeriksaan kondisi awal kualitas air minum dengan mengacu pada Lampiran II Keputusan ini.

Pasal 6

Pemeriksaan sampel air minum dilaksanakan di laboratorium pemeriksaan kualitas air yang ditunjuk oleh Pemerintah Kabupaten/Kota.

Pasal 7

- (1) Dalam keadaan khusus/darurat dibawah pengawasan Pemerintah Kabupaten/Kota, apabila terjadi penyimpangan dari syarat-syarat kualitas air minum yang ditetapkan dibolehkan sepanjang tidak membahayakan kesehatan.
- (2) Keadaan khusus/darurat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu suatu kondisi yang tidak seperti keadaan biasanya, dimana telah terjadi sesuatu diluar keadaan normal misalnya banjir, gempa bumi, kekeringan dan sejenisnya.

Pasal 8

Pemerintah Kabupaten/Kota dalam melakukan pengawasan dapat mengikut sertakan instansi terkait, asosiasi pengelola air minum, lembaga swadaya masyarakat dan organisasi profesi yang terkait.

Pasal 9

- (1) Pengelola penyediaan air minum harus :
 - (a) menjamin air minum yang diproduksinya memenuhi syarat kesehatan, dengan melaksanakan pemeriksaan secara berkala terhadap kualitas air yang diproduksi mulai dari :
 - pemeriksaan instalasi pengolahan air;
 - pemeriksaan pada jaringan pipa distribusi;
 - pemeriksaan pada pipa sambungan ke konsumen;
 - pemeriksaan pada proses isi ulang dan kemasan.
 - (b) melakukan pengamanan terhadap sumber air baku yang dikelolanya dari segala bentuk pencemaran peraturan perundangan yang berlaku.
- (2) Kegiatan pengawasan oleh pengelola sebagaimana di maksudkan pada ayat (1) di laksanakan sesuai pedoman sebagaimana terlampir dalam Lampiran III Keputusan ini.

BAB IV PEMBIYAAAN

Pasal 10

Pembiayaan pemeriksaan sampel air minum sebagaimana dimaksudkan dalam Keputusan ini dibebankan kepada pihak pengelola air minum, pemerintah maupun swasta dan masyarakat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB V SANKSI Pasal 11

Setiap Pengelola Penyediaan Air Minum yang melakukan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan-ketentuan dalam Keputusan ini yang dapat mengakibatkan gangguan kesehatan masyarakat dan merugikan kepentingan umum dapat dikenakan sanksi administratif dan/ atau sanksi pidana berdasarkan peraturan yang berlaku.

BAB VI KETENTUAN PERALIHAN Pasal 12

Semua pengelola Penyediaan Air Minum yang telah ada harus menyesuaikan dengan ketentuan yang diatur dalam Keputusan ini selambat-lambatnya dalam waktu 2 (dua) tahun setelah ditetapkannya Keputusan ini.

Pasal 13

Ketentuan pelaksanaan Keputusan Menteri Kesehatan ini, ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Daerah.

**BAB VII
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 14

Dengan ditetapkannya Keputusan ini, maka Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416/MENKES/Per/IX/1990 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air, sepanjang menyangkut air minum dinyatakan tidak berlaku lagi.

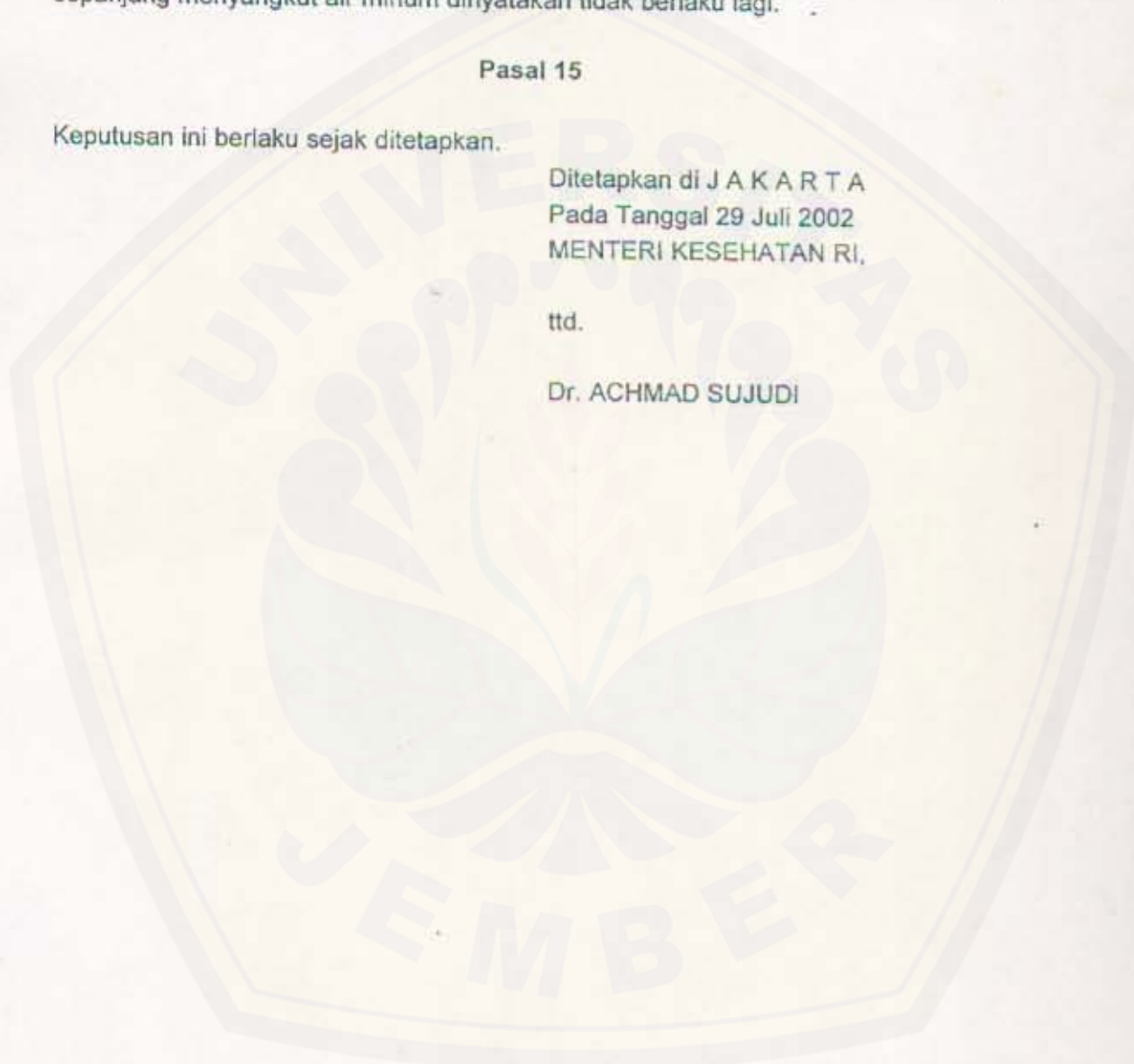
Pasal 15

Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di J A K A R T A
Pada Tanggal 29 Juli 2002
MENTERI KESEHATAN RI,

ttd.

Dr. ACHMAD SUJUDI



Lampiran I

KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN
RI

Nomor : 907/MENKES/SK/VII/2002

Tanggal : 29 Juli 2002

PERSYARATAN KUALITAS AIR MINUM

1. BAKTERIOLOGIS

Parameter	Satuan	Kadar Maksimum yang diperbolehkan	Keterangan
1	2	3	4
a. Air Minum			
<i>E. Coli</i> atau <i>fecal coli</i>	Jumlah per 100 ml sampel	0	
b. Air yang masuk sistem distribusi			
<i>E. Coli</i> atau <i>fecal coli</i>	Jumlah per 100 ml sampel	0	
Total Bakteri Coliform	Jumlah per 100 ml sampel	0	
c. Air pada sistem distribusi			
<i>E. Coli</i> atau <i>fecal coli</i>	Jumlah per 100 ml sampel	0	
Total Bakteri Coliform	Jumlah per 100 ml sampel	0	

2. KIMIAWI

2.1. Bahan kimia yang memiliki pengaruh langsung pada kesehatan.

A. Bahan Anorganik

Parameter	Satuan	Kadar Maksimum yang diperbolehkan	Keterangan
1	2	3	4
Antimon	(mg/liter)	0.005	
Air Raksa	(mg/liter)	0.001	
Arsenic	(mg/liter)	0.01	
Barium	(mg/liter)	0.7	
Boron	(mg/liter)	0,3	
Kadmium	(mg/liter)	0,003	

Parameter	Satuan	Kadar Maksimum yang diperbolehkan	Keterangan
1	2	3	4
Kromium (Valensi 6)	(mg/liter)	0,05	
Tembaga	(mg/liter)	2	
Sianida	(mg/liter)	0.07	
Fluorida	(mg/liter)	1,5	
Timbal	(mg/liter)	0.01	
Molybdenum	(mg/liter)	0.07	
Nikel	(mg/liter)	0.02	
Nitrat(sebagai NO ₃)	(mg/liter)	50	
Nitrit(sebagai NO ₂)	(mg/liter)	3	
Selenium	(mg/liter)	0.01	

B. Bahan Organik

Parameter	Satuan	Kadar Maksimum yang diperbolehkan	Keterangan
1	2	3	4
<i>Chlorinated alkanes</i>			
Carbon tetrachloride	($\mu\text{g/liter}$)	2	
Dichloromethane	($\mu\text{g/liter}$)	20	
1,2-dichloroethane	($\mu\text{g/liter}$)	30	
1,1,1-trichloroethane	($\mu\text{g/liter}$)	2000	
<i>Chlorinated ethenes</i>			
Vinyl chloride	($\mu\text{g/liter}$)	5	
1,1-dichloroethene	($\mu\text{g/liter}$)	30	
1,2-dichloroethene	($\mu\text{g/liter}$)	50	
Trichloroethene	($\mu\text{g/liter}$)	70	
Tetrachloroethene	($\mu\text{g/liter}$)	40	
<i>Aromatic hydrocarbons</i>			
Benzene	($\mu\text{g/liter}$)	10	
Toluene	($\mu\text{g/liter}$)	700	
Xylenes	($\mu\text{g/liter}$)	500	
Benzo[a]pyme	($\mu\text{g/liter}$)	0,7	
<i>Chlorinated benzenes</i>			
Monochlorobenzene	($\mu\text{g/liter}$)	300	
1,2-dichlorobenzene	($\mu\text{g/liter}$)	1000	

Parameter	Satuan	Kadar Maksimum yang diperbolehkan	Keterangan
1	2	3	4
1,4-dichlorobenzene	($\mu\text{g/liter}$)	300	
Trichlorobenzenes (total)	($\mu\text{g/liter}$)	20	
<i>Lain-lain</i>			
Di(2-ethyl hexyl)adipate	($\mu\text{g/liter}$)	80	
Di(2-ethylhexyl) phthalate	($\mu\text{g/liter}$)	8	
Acrylamide	($\mu\text{g/liter}$)	0,5	
Epichlorohydrin	($\mu\text{g/liter}$)	0,4	
Hexachlorobutadiene	($\mu\text{g/liter}$)	0,6	
Edetic acid (EDTA)	($\mu\text{g/liter}$)	200	
Tributyltin oxide	($\mu\text{g/liter}$)	10	

C. Pestisida

Parameter	Satuan	Kadar Maksimum yang diperbolehkan	Keterangan
1	2	3	4
Alachlor	($\mu\text{g/liter}$)	20	
Aldicarb	($\mu\text{g/liter}$)	10	
Aldrin/dieldrin	($\mu\text{g/liter}$)	0,03	
Atrazine	($\mu\text{g/liter}$)	2	
Bentazone	($\mu\text{g/liter}$)	30	
Carbofuran	($\mu\text{g/liter}$)	5	
Chlordane	($\mu\text{g/liter}$)	0,2	
Chlorotoluron	($\mu\text{g/liter}$)	30	
DDT	($\mu\text{g/liter}$)	2	
1,2-dibromo - 3-chloropropane	($\mu\text{g/liter}$)	1	
2,4-D	($\mu\text{g/liter}$)	30	
1,2-dichloropropane	($\mu\text{g/liter}$)	20	
1,3-dichloropropene	($\mu\text{g/liter}$)	20	
Heptachlor and Heptachlor epoxide	($\mu\text{g/liter}$)	0,03	
Hexachlorobenzene	($\mu\text{g/liter}$)	1	
Isoproturon	($\mu\text{g/liter}$)	9	
Lindane	($\mu\text{g/liter}$)	2	

Parameter	Satuan	Kadar Maksimum yang diperbolehkan	Keterangan
1	2	3	4
MCPA	($\mu\text{g/liter}$)	2	
Methoxychlor	($\mu\text{g/liter}$)	20	
Metolachlor	($\mu\text{g/liter}$)	10	
Molinate	($\mu\text{g/liter}$)	6	
Pendimethalin	($\mu\text{g/liter}$)	20	
Pentachlorophenol	($\mu\text{g/liter}$)	9	
Permethrin	($\mu\text{g/liter}$)	20	
Propanil	($\mu\text{g/liter}$)	20	
Pyridate	($\mu\text{g/liter}$)	100	
Simazine	($\mu\text{g/liter}$)	2	
Trifluralin	($\mu\text{g/liter}$)	20	
Chlorophenoxy	($\mu\text{g/liter}$)		
<i>Herbicides</i>	($\mu\text{g/liter}$)		
<i>selain 2,4D dan MCPA</i>	($\mu\text{g/liter}$)		
2,4-DB	($\mu\text{g/liter}$)	90	
Dichlorprop	($\mu\text{g/liter}$)	100	
Fenoprop	($\mu\text{g/liter}$)	9	
Mecoprop	($\mu\text{g/liter}$)	10	
2,4,5-T	($\mu\text{g/liter}$)	9	

D. Desinfektan dan hasil sampingannya

Parameter	Satuan	Kadar Maksimum yang diperbolehkan	Keterangan
1	2	3	4
Monochloramine	(mg/liter)	3	
Chlorine	(mg/liter)	5	
Bromate	($\mu\text{g/liter}$)	25	
Chlorite	($\mu\text{g/liter}$)	200	
Chlorophenol	($\mu\text{g/liter}$)		
2,4,6-trichlorophenol	($\mu\text{g/liter}$)	200	
Formaldehyde	($\mu\text{g/liter}$)	900	
Trihalomethanes			
Bromoform	($\mu\text{g/liter}$)	100	

Parameter	Satuan	Kadar Maksimum yang diperbolehkan	Keterangan
1	2	3	4
Dibromochloromethane	(µg/liter)	100	
Bromodichloromethane	(µg/liter)	60	
Chloroform	(µg/liter)	200	
Chlorinated acetic acids			
Dichloroacetic acid	(µg/liter)	50	
Trichloroacetic acid	(µg/liter)	100	
Chloral hydrate			
(trichloroacetaldehyde)	(µg/liter)	10	
Halogenated acetonitriles			
Dichloroacetonitrile	(µg/liter)	90	
Dibromoacetonitrile	(µg/liter)	100	
Trichloroacetonitrile	(µg/liter)	1	
Cyanogen chloride			
(sebagai CN)	(µg/liter)	70	

2.2 Bahan Kimia yang kemungkinan dapat menimbulkan keluhan pada konsumen

A. Bahan Anorganik

Parameter	Satuan	Kadar Maksimum yang diperbolehkan	Keterangan
1	2	3	4
Ammonia	mg/l	1,5	
Alumunium	mg/l	0,2	
Klorida	mg/l	250	
Tembaga	mg/l	1	
Kesadahan	mg/l	500	
Hidrogen Sulfida	mg/l	0.05	
Besi	mg/l	0.3	
Mangan	mg/l	0.1	
pH	-	6,5-8,5	
Sodium	mg/l	200	

Parameter	Satuan	Kadar Maksimum yang diperbolehkan	Keterangan
1	2	3	4
Sulfat	mg/l	250	
Total zat padat terlarut	mg/l	1000	
Seng	mg/l	3	

B. Bahan Organik, Desinfektan dan hasil sampingannya

Parameter	Satuan	Kadar Maksimum yang diperbolehkan	Keterangan
1	2	3	4
Organik			
Toluene	($\mu\text{g/l}$)	24-170	
Xylene	($\mu\text{g/l}$)	20-1800	
Ethylbenzene	($\mu\text{g/l}$)	2-200	
Styrene	($\mu\text{g/l}$)	4-2600	
Monochlorobenzene	($\mu\text{g/l}$)	10-120	
1,2-dichlorobenzene	($\mu\text{g/l}$)	1 -10	
1,4-dichlorobenzene	($\mu\text{g/l}$)	0,3-30	
Trichlorobenzenes (total)	($\mu\text{g/l}$)	5-50	
Deterjen	($\mu\text{g/l}$)	50	
Desinfektan dan hasil sampingannya			
Chlorine	($\mu\text{g/l}$)	600-1000	
2-chlorophenol	($\mu\text{g/l}$)	0.1 -10	
2,4-dichlorophenol	($\mu\text{g/l}$)	0,3-40	
2,4,6-trichlorophenol	($\mu\text{g/l}$)	2-300	

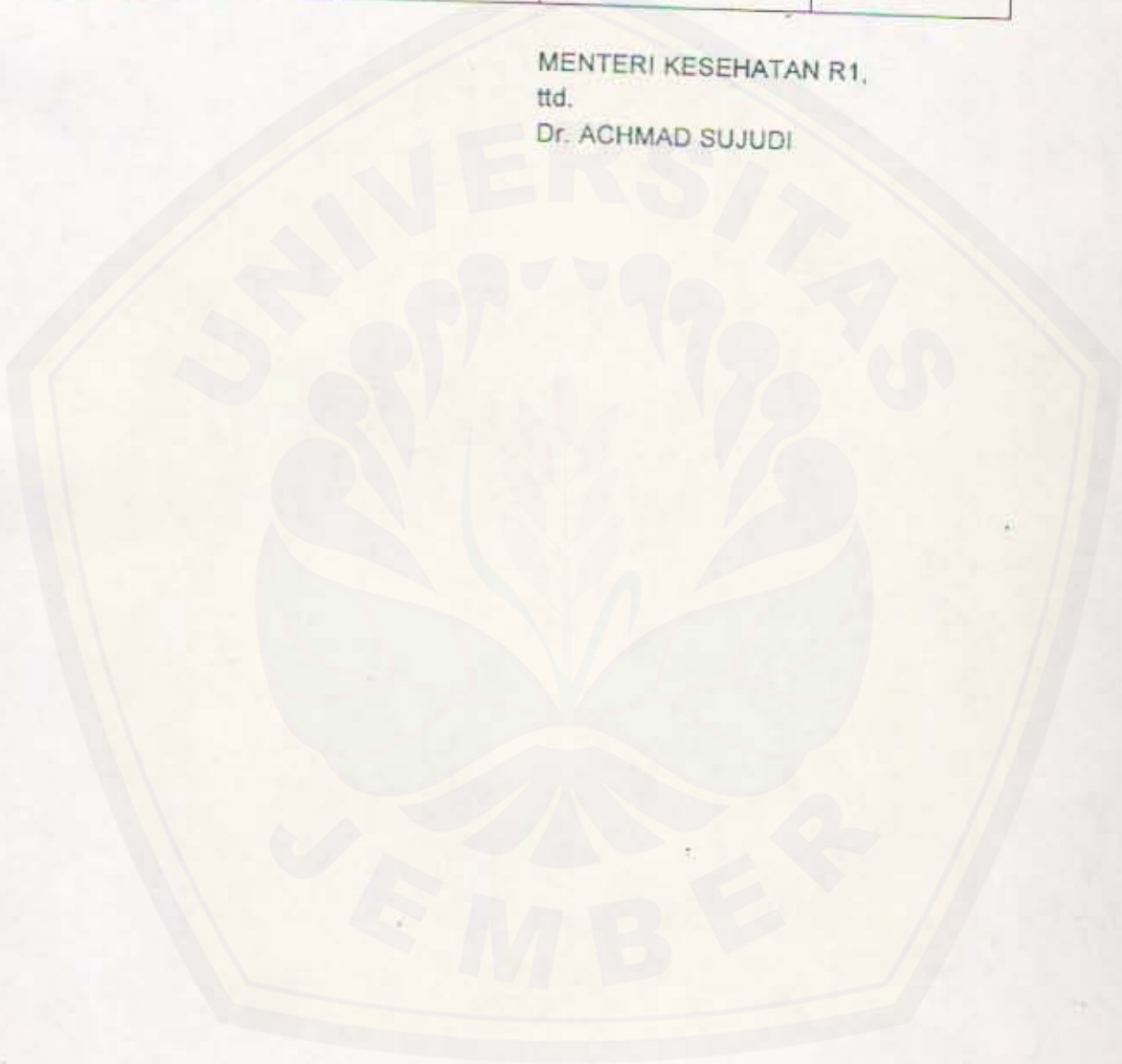
3. RADIOAKTIFITAS

Parameter	Satuan	Kadar Maksimum yang diperbolehkan	Keterangan
1	2	3	4
Gross alpha activity	(Bq/liter)	0,1	
Gross beta activity	(Bq/liter)	1	

4. FISIK

Parameter	Satuan	Kadar Maksimum yang diperbolehkan	Keterangan
1	2	3	4
Parameter Fisik			
Wama	TCU	15	tidak berbau dan berasa
Rasa dan bau	-	-	
Temperatur	°C	Suhu udara $\pm 3^{\circ}\text{C}$	
Kekeruhan	NTU	5	

MENTERI KESEHATAN R1,
ttd.
Dr. ACHMAD SUJUDI



Lampiran II

KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN
RI

Nomor :907/Menkes/SK/II/2002

Tanggal : 29 Juli 2002

TATA CARA PELAKSANAAN PENGAWASAN KUALITAS AIR MINUM ⁷¹¹

Dalam rangka memenuhi persyaratan kualitas air minum sebagaimana tercantum pada pasal 2 Keputusan ini, maka perlu dilaksanakan kegiatan pengawasan kualitas air minum yang diselenggarakan secara terus menerus dan berkesinambungan agar air yang digunakan oleh penduduk dari penyediaan air minum yang ada, terjamin kualitasnya, sesuai dengan persyaratan kualitas air minum yang tercantum dalam Keputusan ini.

Pengawasan kualitas air minum dalam hal ini meliputi :

1. Air minum yang diproduksi oleh suatu perusahaan, baik pemerintah maupun swasta yang didistribusikan ke masyarakat dengan sistem perpipaan.
2. Air minum yang diproduksi oleh suatu perusahaan, baik pemerintah maupun swasta, didistribusikan kepada masyarakat dengan kemasan dan atau isi ulang.

Kegiatan pengawasan ini dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota, yang meliputi :

1) Pengamatan lapangan atau inspeksi sanitasi :

Pada air minum perpipaan maupun air minum kemasan, dilakukan pada seluruh unit pengolahan air minum, mulai dari sumber air baku, instalasi pengolahan, proses pengemasan bagi air minum kemasan, dan jaringan distribusi sampai dengan sambungan rumah bagi air minum perpipaan.

2) Pengambilan sampel :

Jumlah, frekuensi, dan titik sampel air minum harus dilaksanakan sesuai kebutuhan, dengan ketentuan minimal sebagai berikut :

a) Untuk Penyediaan Air Minum Perpipaan : \

(1) Pemeriksaan kualitas bakteriologi :

Jumlah minimal sampel air minum perpipaan pada jaringan distribusi adalah :

Penduduk yang dilayani	Jumlah minimal sampel per bulan
< 5000 jiwa	1 sampel
5000 s/d 10.000 jiwa	1 sampel per 5000 jiwa
> 100.000 jiwa	1 sampel per 10.000 jiwa, ditambah 10 sampel tambahan

(2) Pemeriksaan kualitas kimiawi :

Jumlah sampel air minum perpipaan pada jaringan distribusi minimal 10% dari jumlah sampel untuk pemeriksaan bakteriologi.

(3) Titik pengambilan sampel air:

Harus dipilih sedemikian rupa sehingga mewakili secara keseluruhan dari sistem penyediaan air minum tersebut, termasuk sampel air baku.

- (4) Pada saat pengambilan sampel, sisa khlor pada sampel air minimal 0,2mg/l, jika bahan khlor digunakan sebagai desinfektan.
- b) Untuk Penyediaan Air Minum Kemasan dan atau Isi Ulang
- Jumlah dan frekuensi sampel air minum harus dilaksanakan sesuai kebutuhan dengan ketentuan minimal sebagai berikut:
- (1) Pemeriksaan kualitas Bakteriologi :
Jumlah minimal sampel air minum pada penyediaan air minum kemasan dan atau isi ulang adalah sebagai berikut:
 - Air baku diperiksa minimal satu sampel tiga bulan sekali;
 - Air yang siap dimasukkan kedalam kemasan/botol isi ulang, minimal satu sampel sebulan sekali.
 - Air dalam kemasan minimal dua sampel sebulan sekali
 - (2) Pemeriksaan kualitas kimiawi:
Jumlah minimal sampel air minum adalah sebagai berikut:
 - Air baku diperiksa minimal satu sampel tiga bulan sekali
 - Air yang siap dimasukkan kedalam kemasan/botol isi ulang minimal satu sampel sebulan sekali.
 - Air dalam kemasan minimal satu sampel sebulan sekali
 - (3) Pemeriksaan kualitas air minum:
Dilakukan di lapangan, dan di Laboratorium Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, atau laboratorium lainnya yang ditunjuk.
 - (4) Hasil pemeriksaan laboratorium harus disampaikan kepada pemakai jasa, selambat-lambatnya 7 hari untuk pemeriksaan mikrobiologik dan 10 hari untuk pemeriksaan kualitas kimiawi.
 - (5) Pengambilan dan pemeriksaan sampel air minum dapat dilakukan sewaktu-waktu bila diperlukan karena adanya dugaan terjadinya pencemaran air minum yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan atau kejadian luar biasa pada para konsumen.
 - (6) Parameter kualitas air yang diperiksa :
Dalam rangka pengawasan kualitas air minum secara rutin yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, maka parameter kualitas air minimal yang harus diperiksa di Laboratorium adalah sebagai berikut :
 - Parameter yang berhubungan langsung dengan kesehatan:
 - a) Parameter Mikrobiologi :
 - 1) E. Coli
 - 2) Total Bakteri Koliform
 - b) Kimia an-organik
 - 1) Arsen
 - 2) Fluorida
 - 3) Kromium (Valensi 6)
 - 4) Kadmium
 - 5) Nitrit, (Sebagai NO₂)
 - 6) Nitrat, (Sebagai NO₃)
 - 7) Sianida
 - 8) Selenium

- Parameter yang tidak langsung berhubungan dengan kesehatan :
 - a) Parameter Fisik :
 - 1) Bau
 - 2) Warna
 - 3) Total zat padat terlarut (TDS)
 - 4) Kekeruhan
 - 5) Rasa
 - 6) Suhu
 - b) Parameter Kimiawi:
 - 1) Aluminium
 - 2) Besi
 - 3) Kesadahan
 - 4) Khlorida
 - 5) Mangan
 - 6) PH
 - 7) Seng
 - 8) Sulfat
 - 9) Tembaga
 - 10) Sisa Khlor
 - 11) Amonia
- (7) Parameter kualitas air minum lainnya selain dari parameter yang tersebut pada lampiran II ini, dapat dilakukan pemeriksaan bila diperlukan, terutama karena adanya indikasi pencemaran oleh bahan tersebut.
- (8) Pada awal beroperasinya suatu sistem penyediaan air minum, jumlah para meter yang diperiksa minimal seperti yang tercantum pada Lampiran II point c.4, untuk pemeriksaan selanjutnya dilakukan sesuai dengan ketentuan pengambilan sampel pada angka 2 butir a dan b Keputusan ini.
- (9) Bila parameter yang teracantum dalam Lampiran II ini tidak dapat diperiksa di laboratorium kabupaten/kota, maka pemeriksaannya dapat dirujuk ke laboratorium propinsi atau laboratorium yang ditunjuk sebagai laboratorium rujukan.
- (10) Bahan kimia yang diperbolehkan digunakan untuk pengolahan air, termasuk bahan kimia tambahan lainnya hanya boleh digunakan setelah mendapatkan rekomendasi dari Dinas Kesehatan setempat.
- (11) Hasil pengawasan kualitas air wajib dilaporkan secara berkala oleh Kepala Dinas Kesehatan setempat kepada Pemerintah Kabupaten/Kota setempat secara rutin, minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali, dan apabila terjadi kejadian luar biasa karena terjadinya penurunan kualitas air minum dari penyediaan air minum fersebut maka pelaporannya wajib langsung dilakukan, dengan tembusan kepada Dinas Kesehatan Propinsi dan Direktur JenderalL.

Lampiran III

KEPUTUSAN MENTERI
KESEHATAN RI

Nomor :907/Menkes/SK/VII/200
2

Tanggal : 29 Juli 2002

PELAKSANAAN PENGAWASAN INTERNAL KUALITAS AIR OLEH PENGELOLA
PENYEDIAAN AIR MINUM

Untuk menjamin kualitas air minum yang diproduksi memenuhi persyaratan, Pengelola Air Minum dengan sistem perpipaan wajib mengadakan pengawasan internal terhadap kualitas air yang diproduksinya, sesuai dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Untuk produksi air minum sebesar : <math> < 200.000 \text{ M}^3/\text{Tahun}/\text{Unit produksi}</math>:
 - Pada setiap reservoir (Tandon Air) dilakukan pemeriksaan parameter:
 - Sisa Klor dilakukan minimal satu kali sehari - pH, dilakukan minimal satu kali per minggu
 - Daya hantar Listrik (DHL), Alkalinitas, kesadahan Total, CO_2 Agresif, dan Suhu, dilakukan minimal satu kali per minggu
 - Besi dan Mangan, dilakukan minimal satu kali per bulan bila menjadi masalah
 - Pada jaringan pipa distribusi dilakukan pemeriksaan parameter: - Sisa Klor, minimal satu kali sehari, pada outlet reservoir dan konsumen terjauh, sisa klor $\geq 0.2 \text{ mg/l}$
 - pH, minimal satu kali per minggu
 - Daya Hantar Listrik (DHL), minimal satu kali per bulan.
 - Kekeruhan, minimal satu kali per minggu.
 - Total Bakteri Coliforms/E. Coli, minimal satu bulan sekali pada outlet reservoir dan konsumen terjauh.
2. Untuk produksi air minum sebesar : $> 200.000 \text{ M}^3/\text{Tahun}/\text{Unit produksi}$:
 - Pada setiap reservoir (Tandon Air)/Stasiun Khlorinasi⁽¹⁾ ⁽³⁾⁽¹⁾ ⁽³⁾ dilakukan pemeriksaan parameter:
 - Sisa Klor dilakukan minimal satu kali sehari
 - pH, Daya hantar Listrik (DHL), Alkalinitas, kesadahan Total, CO_2 Agresif, dan Suhu, dilakukan minimal satu kali per minggu
 - Besi dan Mangan, dilakukan minimal satu kali sebulan bila menjadi masalah.
 - Pada jaringan pipa distribusi dilakukan pemeriksaan parameter: - Sisa Klor/ORP⁽²⁾ , pada outlet reservoir sampai dengan konsumen terjauh,

⁽¹⁾ Untuk memastikan efisiensi proses khlorinasi sebelum didistribusikan.

⁽³⁾ Berlaku jika klor dipakai sebagai desinfektan, jika tidak sampel klor bebas diganti menjadi tambahan Fecal/Total coli.

⁽²⁾ Untuk pemeriksaan rutin sisa Klor dapat digantikan sebagian dengan pengukuran ORP, hanya jika telah terbukti terdapat hubungan antara sisa Chlor dan ORP dan secara rutin dikalibrasi

sisa khlor $\geq 0,2$ mg/l, dilakukan pemeriksaan sebanyak satu sampel per 15.000 M³ produksi air minum.

- Total Bakteri Coliforms/E.Coli, dilakukan pemeriksaan sebanyak satu sampel per 15.000 M³ produksi air minum
- pH, Daya Hantar Listrik (DHL), Kekeruhan, dilakukan pemeriksaan sebanyak satu sampel per 15.00 M³ produksi air minum.

3. Kualitas Air Baku :

Pemeriksaan kualitas air baku air minum dilakukan minimal dua kali per tahun, meliputi parameter :

- Total Bakteri Coliforms/E.Coli
- pH, DO, Bahan Organik , Alkalinitas, Kesadahan Total, CO₂ agresif, Suhu, DHL.
- Besi dan Mangan, dilakukan bila menjadi masalah.

Langkah-langkah menjamin kualitas air minum oleh pengelola penyediaan air minum melalui sistem perpipaan, diantaranya

- Memperbaiki dan menjaga kualitas air sesuai petunjuk yang diberikan Dinas Kesehatan berdasarkan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan.
- Melakukan pemeliharaan jaringan perpipaan dari kebocoran dan melakukan usaha-usaha untuk mengatasi korosifitas air di dalam jaringan perpipaan secara rutin.
- Membantu petugas Dinas Kesehatan setempat dalam pelaksanaan pengawasan kualitas air dengan memberi kemudahan petugas memasuki tempat-tempat dimana tugas pengawasan kualitas air dilaksanakan.
- Mencatat hasil pemeriksaan setiap sampel air, meliputi tempat pengambilan sampel (permukiman, jalan, nomor rumah, titik sampling), waktu pengambilan, hasil analisa pemeriksaan laboratorium termasuk metode yang dipakai, dan penyimpangan parameter.
- Mengirimkan duplikat pencatatan kepada Dinas Kesehatan setempat. Dokumen ini harus disimpan arsipnya untuk masa selama minimal 5 tahun.

MENTERI KESEHATAN RI,

ttd.

Dr. ACHMAD SUJUDI

