

# IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA KHATULISTIWA KOTA PONTIANAK

Oleh:  
**YASMIATI**  
NIM. E21112037

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016

E-mail: [yasmiatimia@gmail.com](mailto:yasmiatimia@gmail.com)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses implementasi kebijakan perlindungan hak-hak konsumen terhadap pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak. Permasalahannya dalam penelitian ini adanya pelanggaran hak-hak konsumen di PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dengan indikasi permasalahan yaitu pendistribusian air yang berbau, air keruh, air menguning, air mati, tegangan air lemah, air mati satu jalur, pipa jaringan bocor dan stop kran bocor, serta air mengalir jika di bantu dengan mesin pompa air. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan yaitu model implementasi proses Lineberry mencakup 4 (empat) elemen proses implementasi kebijakan yaitu pembentukan unit organisasi atau staf pelaksana, penjabaran tujuan (*Standard operating procedures/SOP*), koordinasi berbagai sumber dan pengeluaran, pengalokasian sumber-sumber untuk mencapai tujuan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya pada elemen pengalokasian sumber-sumber yang cukup baik, namun pada elemen pembentukan unit organisasi terhadap pelayanan publik belum mampu mengimplementasikan perlindungan hak-hak konsumen karena masih banyaknya jumlah pengaduan konsumen pada PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak mengenai pendistribusian dan kualitas air bersih yang kurang maksimal, pada elemen *Standard operating procedures/SOP* pada tingkat pelaksanaannya di PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak kurang mendapatkan pengawasan yang optimal dan pada elemen koordinasi berbagai sumber dan pengeluaran belum mampu mengimplementasikan perlindungan hak-hak konsumen karena adanya pipa-pipa bocor serta kurangnya pemeliharaan jaringan terhadap penampungan air. Saran dalam penelitian ini adalah diharapkan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dapat menjaga kestabilan pendistribusian air dan meningkatkan kualitas air bersih serta perlunya optimalisasi pemeliharaan jaringan.

Kata-kata kunci: Implementasi Kebijakan Publik, Perlindungan Konsumen, Pelayanan Publik

## IMPLEMENTATION OF CONSUMER PROTECTION POLICY IN PUBLIC SERVICE AT THE REGIONAL WATER COMPANY (PDAM) TIRTA KHATULISTIWA PONTIANAK CITY

### Abstract

This research aims to describe and analyze the process of consumer protection policy implementation in the consumer service at the regional water company (PDAM) Tirta Khatulistiwa Pontianak City. The problem in this research is a violation of consumer rights by PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak City indicated by distribution of water that is smelly, turbid, yellowish, and weak water pressure, water not running in a certain line, leaking pipe, leaking faucet, and water flowing when powered by water pump. This is a descriptive study with qualitative approach. The theory used is the Lineberry process implementation model which covers four (4) elements of policy implementation process i.e. establishment of an organizational unit or executive staff, standard operating procedures / SOP, coordination of various sources and expenditures, and allocation of resources to achieve the goal. Research findings show that only the element of allocation of resources was fairly good. The element of establishment of an organizational unit in the public service has not been able to implement the protection of consumer rights as indicated by a large number of consumer complaints about

PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak City regarding poor distribution and low quality of water. With regard to the element of standard operating procedures / SOP, the implementation at PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak City, the supervision was not optimal; and in the element of coordination of various sources and expenditures, PDAM Tirta Khatulistiwa had not been able to implement protection of consumer rights as indicated by leaking pipes and lack of maintenance of water reservoir. Suggestions given in this research: it is expected that PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak City can maintain the stability of water distribution and improve water quality, and should optimize system maintenance.

*Keywords: Implementation of Public Policies, Consumer Protection, Public Service*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Air merupakan sumber kehidupan bagi makhluk hidup di bumi ini, manusia hewan/binatang tumbuhan semua membutuhkan air. Bagi manusia air digunakan untuk berbagai keperluan seperti memasak, mencuci, mandi dan minum. Manusia juga membutuhkan air untuk keperluan irigasi, pembangkit listrik, sumber mata pencaharian perikanan dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, air merupakan kebutuhan dasar manusia yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain termasuk penduduk Kota Pontianak.

Kota Pontianak sebagai ibu kota Propinsi Kalimantan Barat saat ini memiliki perkembangan penduduk yang sangat pesat mencapai 550.000 jiwa, atau laju pertumbuhan penduduk sebesar 1.72 persen per tahun (data RPJMD 2009-2014). Di sisi lain sektor perdagangan dan jasa serta perumahan meningkat pesat pula. Perkembangan

penduduk dan sektor lain ini juga menuntut ketersediaan air bersih yang seimbang pula, sehingga kesehatan masyarakat dapat meningkat.

Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, air merupakan kebutuhan pokok (primer) bagi kehidupan manusia. Air yang merupakan kekayaan alam yang sangat dibutuhkan manusia dan makhluk hidup lainnya, tidak bisa dibayangkan jika air tidak ada, maka kehidupan makhluk hidup akan terancam, apalagi saat musim kemarau tiba dimana air bersih sangat sulit didapatkan. Artinya bahwa usaha pemenuhan air merupakan hal yang sangat vital bagi manusia untuk kelangsungan hidupnya, dimana yang dimaksud dalam hal ini adalah pemenuhan air bersih. Sebaliknya keadaan air yang tidak terjamin kesehatannya atau kebersihannya akan membawa sumber penyakit bagi kehidupan manusia. Rismunandar (1984:7) menegaskan bahwa standar kesehatan air bersih mencakup:

1. Tidak berwarna, tidak berbau dan tidak berasa
2. Harus jernih
3. Harus netral
4. Tidak mengandung zat-zat mineral yang membahayakan manusia
5. Tidak mengandung zat-zat organik
6. Tidak mengandung kuman-kuman penyakit dan sebagainya.

Standar ini juga harus dipenuhi oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak, sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum yang terdapat di Kota Pontianak. PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pengelolaan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang menyangkut aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum serta salah satu tugas PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yaitu pemenuhan air bersih bagi masyarakat Kota Pontianak. Dalam melaksanakan tugas pokoknya PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak melakukan fungsinya seperti pelayanan umum/jasa, menyelenggarakan kemanfaatan umum dalam pemenuhan air bersih bagi masyarakat Kota

Pontianak dan memupuk pendapatan bagi pemerintah Kota Pontianak.

Pada pasal 29 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ayat (1) menyatakan bahwa “Pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha”. Pada ayat (2) pasal 29 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatakan “Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen dilaksanakan oleh menteri dan/atau menteri teknis”. Menteri teknis merupakan menteri yang memiliki wewenang mengatur kebijakan sektor tempat Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam melakukan kegiatan usaha. Pada tingkat daerah terdapat Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan jasa yang beredar dipasar, namun apabila hasil pengawasan ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen menteri

teknis akan mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Di Provinsi Kalimantan Barat penyelenggaraan perlindungan konsumen dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian Dan Perdagangan pada bagian seksi kemetrologian dan perlindungan konsumen.

Pemerintah dengan inisiatifnya sendiri memang sudah menyediakan pelayanan umum kepada masyarakat atau konsumen, jauh sebelum upaya perlindungan konsumen ada. Semua ini dilakukan untuk memberikan perlindungan hak-hak konsumen terhadap pelayanan dan memastikan konsumen dapat menggunakan fasilitas umum tersebut dengan biaya yang murah, hanya saja kenyataannya banyak konsumen yang belum memperoleh kepuasan dalam menggunakan pelayanan publik, meskipun pemerintah telah menjadi status penyedia jasa monopoli.

Pada prinsipnya, berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, selayaknya membawa perubahan kepada masyarakat Kota Pontianak, konsumen PDAM pada khususnya, bahkan hak dan kepentingannya sudah seharusnya menjadi perhatian penting.

Air sebagai suatu kebutuhan yang sangat mendasar bagi kehidupan masyarakat, sehingga ada perusahaan daerah yang menyediakan pelayanan tersebut yaitu PDAM. PDAM sebagai Badan Usaha Milik Daerah memiliki orientasi tidak hanya sekedar bisnis, PDAM juga harus menjalankan fungsi *publik service obligation* (PSO), melayani kebutuhan dasar masyarakat dalam hal ketersediaan air bersih.

Meskipun PDAM Kota Pontianak sudah memaksimalkan pelayanan untuk memuwjkan perlindungan hak-hak konsumen, namun masih banyak keluhan-keluhan konsumen terhadap ketidakberesan pelayanan. Keluhan-keluhan tersebut dimulai dari kualitas air yang kurang bersih karena terdapat residu (sisa tawas, koporit atau lainnya) dan air tersebut berwarna putih atau tidak jernih. Konsumen PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak mengharapakan air bukan sekedar mencukupi kebutuhan mandi dan cuci, tetapi juga kebutuhan air bersih. Ditulis air bersih tetapi air tersebut tidak layak untuk langsung dikonsumsi, tetapi melalui proses terlebih dahulu. Mengenai daftar keluhan konsumen PDAM Tirta Khatulistiwa Kota

Pontianak untuk memperkuat indikasi masalah penelitian seperti yang telah dijelaskan disajikan pada tabel 1.1.

**Tabel 1**  
**Daftar Penerimaan Pengaduan**  
**Pelanggan/Konsumen PDAM Tirta**  
**Khatulistiwa Kota Pontianak Tahun 2015**

No	Keluhan	Banyaknya pengaduan
1	Air berbau	22
2	Air keruh/warna	178
3	Air lemah/kecil	612
4	Air mati	919
5	Air mati satu jalur	127
6	Pipa dinas bocor	488
7	Pipa jaringan bocor	219
8	Stop kran bocor	24
Jumlah		2.584

Sumber: PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak, Februari tahun 2016

Berdasarkan data diatas, seperti tingginya tingkat kematian air, pipa bocor, air lemah/kecil, air keruh/warna, air berbau, air mati satu jalur memiliki indikasi bahwa hak-hak konsumen untuk memperoleh suplai air bersih sebagaimana mestinya, belum terpenuhi secara optimal. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 huruf (d)

menyatakan bahwa “Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”. pada pasal 4 huruf (g) juga menegaskan hak-hak konsumen bahwa “Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”.

Dalam halnya jual beli air bersih terhadap PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak kepada konsumen akan menimbulkan hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak baik itu PDAM sebagai penyedia dan penyalur air bersih maupun konsumen sebagai pelanggan yang mempunyai hak untuk mendapatkan penyaluran air bersih sesuai dengan perjanjian yang disepakati. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya sering terjadi masalah mengenai penyediaan dan pengaliran air bersih dari PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yang melibatkan kerugian terhadap konsumennya, antara lain yaitu meliputi masalah kemacetan air yang sampai berminggu-minggu, permasalahan tersebut tidak terselesaikan, serta terjadinya kebocoran pipa yang mengakibatkan air tidak bisa mengalir kesemua pelanggan secara merata. Pada intinya konsumen sangat bergantung pada informasi dari pelaku

usaha yaitu PDAM Tirta Khatulistiwa dalam pendistribusian air bersih. Dengan kurangnya informasi, konsumen pada akhirnya tidak bisa berbuat apa-apa, hanya bisa menerima dan sebagai objek yang pasif.

proses implementasi kebijakan Perlindungan hak-hak Konsumen Terhadap Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.

## 2. Fokus Penelitian

Berpijak pada latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diungkapkan, maka masalah penelitian difokuskan pada: Proses Implementasi Kebijakan Perlindungan Hak-Hak Konsumen Terhadap Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.

## 3. Rumusan Permasalahan

Mengacu pada fokus yang telah dikemukakan, maka masalah penelitian dapat dirumuskan yaitu: Bagaimana proses implementasi kebijakan perlindungan hak-hak Konsumen Terhadap Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.

## 4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan dan menganalisis

## B. KAJIAN TEORI

Menurut Fredrickson dan Hart (dalam Tangkilisan, 2003:12), kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu sambil mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan/mewujudkan sasaran yang diinginkan. Kebijakan secara umum menurut Said Zainal Abidin (Said Zainal Abidin, 2004:31-33) dapat dibedakan dalam tiga tingkatan:

1. Kebijakan umum yaitu kebijakan yang menjadi pedoman atau petunjuk pelaksanaan baik yang bersifat positif ataupun yang bersifat negatif yang meliputi keseluruhan wilayah atau instansi yang bersangkutan.
2. Kebijakan pelaksanaan adalah kebijakan yang menjabarkan

kebijakan umum. Untuk tingkat pusat, peraturan pemerintah tentang pelaksanaan suatu undang-undang.

3. Kebijakan teknis, kebijakan operasional yang berada di bawah kebijakan pelaksanaan.

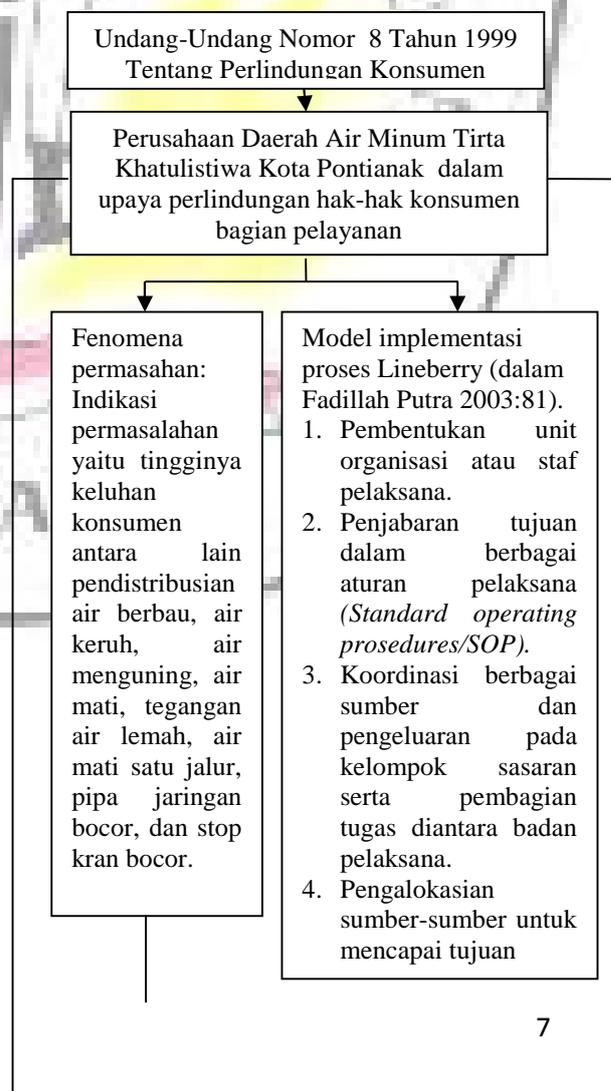
Salah satu tolak ukur dari suatu kebijakan adalah dari proses implementasinya itu sendiri. Implementasi kebijakan publik tidak hanya mengenai prosesnya saja tetapi dari hasil implementasi itu sendiri sehingga dapat dikatakan implementasi kebijakan tersebut berhasil atau tidak. Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2008:139) mendefinisikan implementasi kebijakan publik suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktifitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

Menurut Lineberry (dalam Fadillah Putra 2003:81) implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah dan swasta baik secara individu dan kelompok yang diarahkan pada pencapaian tujuan dan sasaran yang menjadi prioritas dalam keputusan kebijakan. implementasi kebijakan

Lineberry (dalam Fadillah Putra 2003:81) menspesifikasikan proses implementasi kebijakan setidaknya tidaknya memiliki elemen-elemen sebagai berikut:

1. Pembentukan unit organisasi atau staf pelaksana.
2. Penjabaran tujuan dalam berbagai aturan pelaksana (*Standard operating procedures/SOP*).
3. Koordinasi berbagai sumber dan pengeluaran pada kelompok sasaran serta pembagian tugas di dalam dan diantara dinas-dinas/badan pelaksana.
4. Pengalokasian sumber-sumber untuk mencapai tujuan.

Gambar 1  
Kerangka pikir penelitian



Implementasi Kebijakan Perlindungan Hak-Hak  
Konsumen Terhadap Pelayanan Di Perusahaan Daerah  
Air Minum Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dapat  
berjalan sebagaimana mestinya

Sumber: Oleh Peneliti 2015

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif. Satori dan Komariah (2011:25), menegaskan pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah. Menurut Nawawi (1996:63), metode deskriptif adalah proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya.

Tempat dan waktu penelitian dilaksanakan pada Perusahaan Daerah

Air Minum Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak. Adapun yang menjadi alasan memilih lokasi ini adalah tingginya keluhan konsumen antara lain air berbau, air keruh, air menguning, air mati, tegangan air lemah, air mati satu jalur, pipa jaringan bocor, dan stop kran bocor, sehingga hak-hak konsumen terhadap pelayanan di PDAM untuk memperoleh suplai air bersih sebagaimana mestinya belum mendapatkan perlindungan yang optimal.

Subjek penelitian terdiri dari Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak, konsumen PDAM dan lembaga terkait yaitu Lembaga Perlindungan Konsumen Indonesia Kalimantan Barat. Dalam penelitian ini yang digunakan dalam instrumen penm gumpulan data yaitu wawancara dan observasi. Teknik pengumpulan dalam upaya memperoleh data dalam peneliti data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Selain itu, aktifitas dalam analisis data yaitu Reduksi Data (*data reduction*) , Penyajian Data (*data display*), Verifikasi Data (*data verification*). Sedangkan untuk mendapatkan validitasnya menggunakan triangulasi sumber data.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Implementasi merupakan suatu keputusan untuk mencapai sasaran tertentu, maka untuk merealisasikan pencapaian sasaran tersebut diperlukan serangkaian aktivitas pelaksanaannya. Mengingat bahwa implementasi suatu program merupakan suatu hal yang kompleks karena banyaknya faktor yang saling mempengaruhi dan terkait, maka untuk memahami adanya perbedaan antara apa yang diharapkan tercapai dengan yang terjadi kemudian menimbulkan kesadaran mengenai pentingnya studi-studi implementasi. Dalam hal permasalahan implementasi kebijakan perlindungan konsumen terhadap pelayanan di perusahaan daerah air minum tirta khatulistiwa kota pontianak, peneliti memfokuskan pada empat poin terhadap implementasi kebijakan publik yaitu.

##### **1. Pembentukan Unit Organisasi**

Sebagai Badan Usahan Milih Daerah (BUMD) Kota Pontianak, PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pengelolaan air

bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang menyangkut aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum serta salah satu tugas PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yaitu pemenuhan air bersih bagi masyarakat Kota Pontianak. Sedangkan dalam melaksanakan tugas pokoknya PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak melakukan fungsinya seperti pelayanan umum/jasa, menyelenggarakan pemanfaatan umum dalam pemenuhan air bersih bagi masyarakat Kota Pontianak dan memupuk pendapatan bagi pemerintah Kota Pontianak.

Pembentukan organisasi dan staf pelaksana merupakan hal yang paling perlu dilakukan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan publik, karena tanpa adanya penentuan yang jelas terhadap unit organisasi dan staf pelaksana maka proses implementasi kebijakan tidak akan dapat berjalan. Proses implementasi kebijakan akan berjalan dengan baik jika telah ada kejelasan mengenai staf-staf pelaksana yang ditunjuk untuk menjalankan semua implementasi suatu kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dilapangan mengenai unit

organisasi terhadap pelayanan untuk mewujudkan perlindungan hak-hak konsumen di PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak mengenai pemenuhan air kepada seluruh pelanggan/konsumen yang disampaikan oleh Bagian Distribusi PDAM yaitu,

*“Perlindungan hak-hak konsumen terhadap kualitas air PDAM, pada PDAM ini belum memenuhi standar kualitas air minum, namun kedepannya akan mengarah kesana, sekarang distribusi ke konsumen masih berupa air bersih dan kriteria air bersih pada PDAM ini mengacu pada standar Peraturan Menteri kesehatan RI Nomor 907/Menkes/SK/VII/2002 tentang persyaratan kualitas air bersih”.*

(wawancara 5 April 2016)

Mengacu pada hasil wawancara peneliti pada Bagian Distribusi PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak, telah diketahui kualitas air PDAM belum memenuhi standar kualitas air minum sesuai dengan label perusahaan itu sendiri, namun kedepannya pihak PDAM akan mengarah kepada air yang siap untuk diminum oleh setiap konsumennya. Namun pada saat ini

pendistribusian air PDAM masih berupa air bersih.

Menurut ketentuan undang-undang perlindungan konsumen maupun perjanjian menjadi pelanggan air bersih antara masyarakat dengan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak, PDAM berkewajiban memenuhi standar yang telah ditentukan. Namun dalam pelaksanaannya hak konsumen untuk memperoleh air bersih sesuai dengan syarat yang ditentukan belum dapat dipenuhi. Sehingga hal ini menyebabkan terjadi pengaduan masyarakat baik itu kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Indonesia (LPKI) Kalimantan Barat dan pihak terkait lainnya.

Standar untuk air bersih, air untuk keperluan rumah tangga, keperluan irigasi, untuk peternakan dan untuk industri memiliki ukuran sendiri. Untuk Indonesia persyaratan untuk air bersih ditetapkan dengan keputusan Menteri Kesehatan No. 1/Bir Hukum Mas/1/1975 tentang syarat-syarat dan pengawasan air bersih. Persyaratan itu meliputi empat sifat yaitu sifat fisik, sifat kimia, sifat biologis dan sifat radio aktif. Demikian juga Peraturan Menteri kesehatan RI Nomor

907/Menkes/SK/VII/2002 tentang persyaratan kualitas air bersih, ditentukan standar kualitas air meliputi empat aspek tersebut.

Berkenaan dengan kualitas air di PDAM, informasi yang diungkapkan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Indonesia Kalimantan Barat yaitu;

*“PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak merupakan Perusahaan Daerah Air Minum yang seharusnya mengalirkan air yang dapat di minum, bukan air tawar dan air PDAM hingga saat ini belum bisa untuk langsung diminum oleh pelanggannya”.* (wawancara 18 Maret 2016).

Hal yang sama juga informasi yang diungkapkan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Indonesia Kalimantan Barat yaitu;

*“Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 4 ayat 1 yaitu hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa. Hak atas kenyamanan belum didapatkan oleh pelanggan PDAM dikarenakan masih banyaknya jumlah pengaduan akan kondisi air yang sering tidak*

*mengalir, kotor dan asin belum lagi dengan kualitas pelayanan yang kurang optimal. Hak atas kenyamanan inilah belum di rasakan oleh pelanggan terhadap PDAM”.* (wawancara 18 Maret 2016).

Demikian juga dalam surat antara konsumen dengan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak No. Dokumen 07-FM-PEM-01-15 No. Revisi 00 Tanggal Efektif 1 Maret 2006, dalam pasal 1 ayat (1) dinyatakan pihak PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak harus memperlakukan konsumen secara benar dan jujur untuk penyediaan air bersih. Oleh karena itu dari kata benar dan jujur, maka masyarakat sebagai konsumen air bersih mempunyai hak untuk memperoleh air bersih yang memenuhi standar dari PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.

Berpaling dari situasi air PDAM yang seharusnya menghasilkan air minum, namun hingga saat ini menghasilkan air bersih. Hal tersebut juga menimbulkan permasalahan dalam pendistribusian air, bawasannya pendistribusian air PDAM kerumah-rumah pelanggan sering kali tidak lancar, tekanan air yang berbeda-beda di setiap wilayah sehingga ada yang

lancar dan ada juga yang tidak lancar, mengalir rendah bahkan tidak mengalir, kondisi air yang keruh, kondisi air menguning, air terasa payau serta banyaknya kebocoran pipa yang terjadi menimbulkan hak-hak pelanggan pada bagian pelayanan PDAM untuk memperoleh air bersih tidak berjalan secara optimal. Mengenai hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan konsumen mengenai perlindungan hak-hak konsumen terhadap pelayanan pendistribusian air bersih pada wilayah kecamatan Pontianak Timur yaitu:

*“Yang saya keluhkan disini air tidak lancar dan bahkan mati, kotor terus mahal, saya sering mengeluh ke PDAM, namun mereka hanya mendengar tapi responnya hanya mendengar keluhan saya, selain itu juga seharusnya ucapan PDAM itu harus ditepati dimana janjinya air itu bersih namun sampai saat ini airnya keruh, payau, mengalirnya sendat-sendat bahwa tidak mengalir, yang paling dirugikan disini saya, karena tidak memperoleh hak saya untuk memperoleh air bersih, padahal saya sudah melakukan kewajiban saya untuk membayar setiap bulannya”. (wawancara 24 Maret 2016).*

Informasi lain juga disampaikan oleh pelanggan PDAM di wilayah Pontianak Selatan, berdasarkan hasil wawancara peneliti yaitu:

*“Pendistribuaian air bisa dikatakan tidak merata, saya bisa berkata seperti itu karena air ini di tempat saya tidak mengalir, tapi ditempat lain mengalir, ini semua menjadi pertanyaan saya, mengapa semua itu bisa terjadi. Sebenarnya air itu harus merata di semua tempat karena semua itu sudah menjadi tanggungjawab pihak PDAM sebagai pendistribusi air kesemua pelanggannya”. (wawancara 26 Maret 2016).*

Hal senada juga disampaikan oleh pelanggan PDAM di wilayah Pontianak Barat, berdasarkan hasil wawancara peneliti yaitu:

*“Yang sering saya alami disini tekanan air yang rendah, dan yang lebih parah sering mati airnya, serta kondisi air yang keruh, dimana jika saya menginginkan air berjalan dengan lancar saya harus dibantu dengan mesin pompa air baru air PDAM berjalan lancar itu pun masih keruh dan menguning, disini saya merasakan hak untuk memperoleh pelayanan yang optimal belum*

tercapai”. (wawancara 23 Maret 2016).

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh bagian distribusi PDAM terhadap kualitas air yang keruh yang juga menjadi permasalahan bagi pelanggannya dimana mereka menuntut haknya untuk memperoleh air bersih bukan air yang kotor dan menguning, berdasarkan hasil wawancara dengan Bagian Distribusi yaitu:

*“Kualitas air PDAM yang kurang bersih yang sampai kepada konsumen disebabkan karena kualitas air baku kita yang jelek, terjadinya sedimen atau pengendapan pada pipa serta usia pipa sudah tua.”* (wawancara 5 April 2016).

Hal ini juga sejalan dengan apa yang telah diungkapkan oleh pegawai PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak terhadap kualitas air yang keruh dan menguning berdasarkan hasil wawancara yaitu;

*“Air yang kotor dan menguning yang sampai kepada pelanggan disebabkan penyaringan air yang tidak sempurna, dimana ada penyaringan yang harus diganti selain itu juga kurangnya pemeliharaan jaringan terhadap*

*penampungan air, dimana akan dilakukan pengurusan air jika pengaduan yang sudah masuk terlampau banyak, namun jika sedikit hanya dibiarkan begitu saja, dan menunggu jika semua sudah panah baru dilakukan pengurusan”.* (wawancara 28 Maret 2016).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti mengetahui bahwa air yang menguning dan kotor yang sampai kepada pelanggan disebabkan proses penyaringan yang tidak sempurna, kerusakan pada sistem penyaringan serta kurangnya pemeliharaan jaringan terhadap penampungan air.

Secara umum ada 4 (empat) hak dasar yang diakui secara internasional. Hak-hak dasar umum tersebut pertama kali dikemukakan oleh John F. Kennedy, Presiden Amerika Serikat (AS) pada tanggal 15 Maret tahun 1962, melalui *“A special Message For The Protection Oh Consumer interest”*, atau yang lebih dikenal dengan istilah *“Deklarasi hak Konsumen”*. Bob Widyahartono ([www.antara.co.id](http://www.antara.co.id)) menyebutkan bahwa deklarasi tersebut menghasilkan empat hak dasar konsumen yang meliputi:

1. Hak untuk mendapatkan kenyamanan (*the right to safe product*).
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed about product*).
3. Hak untuk memilih (*the right to definitive choices in selecting product*).
4. Hak untuk di dengar (*the right to be heard regarding consumer interest*).

## **2. Penjabaran Tujuan (Standard Operating Procedures)**

Standar operasional prosedur merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Dimana fungsi SOP ini yaitu memperlancar tugas pegawai, sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan, mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak, mengarahkan pegawai untuk disiplin kerja serta sebagai pedoman dalam melaksanakan tugasnya.

Pedoman kebijakan adalah peran dan manfaat utama dalam SOP (*Standard Operating Procedures*). SOP pasti didukung oleh berbagai kebijakan, dimana kebijakan dalam organisasi

merupakan sumber dan pembuatan SOP. Kebijakan yang dimasukkan dalam SOP adalah kebijakan yang sudah terperinci dan akan bermanfaat bagi organisasi. Dalam menjalankan SOP, diharapkan diperoleh manfaat untuk mengendalikan dan mengevaluasi jalannya kegiatan-kegiatan dalam organisasi. Jadi, SOP sangat penting bagi organisasi untuk tetap membuat kebijakan-kebijakan organisasi layak terap dan mencapai manfaat optimal. Sebagai pedoman kegiatan, SOP dapat mengatur kegiatan-kegiatan secara efektif. Dalam organisasi kadang kala terdapat asumsi kalau pekerjaan bisa diperlambat kenapa harus dipercepat dan ujung-ujungnya jika ingin dipercepat dibutuhkan biaya tambahan untuk mempercepat semua itu.

Berdasarkan informasi yang diungkapkan oleh bagian distribusi PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dalam menanggapi keluhan para pelanggan terhadap pelayanan di PDDAM pada distribusi air yang kotor, menguning, tekanan air rendah bahkan air tidak mengalir berdasarkan SOP yang ada pada distribusi yaitu:

*“SOP yang terdapat pada bagian distribusi ini yaitu: 1. Distribusi 1 wilayah pelayanan timur*

utara, lingkup pelayanan perbaikan pipa bocor dan penyuplai air. 2. Distriburi 11 khusus penyuplai air yaitu untuk mengatur debit masuk dan debit keluar. 3. Seksi pemeliharaan jaringan (pijar) yaitu menangani pipa bocot tenggara, selatan, kota dan barat". (wawancara 5 April 2016).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak khususnya pada bagian distribusi air sudah memiliki SOP (*Standard Operating Procedures*) tersendiri untuk menindaklanjuti setiap keluhan yang di sampaikan konsumen kepada pihak PDAM, baik itu melalui *call center*, pelayanan bagian pengaduan pelanggan maupun langsung ke bagian distribusi PDAM.

Informasi lain yang diperoleh peneliti pada saat melakukan wawancara dengan salah satu pegawai PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dalam menangani permasalahan dilapangan yaitu:

*"Pada saat pegawai melakukan kerja lapangan, tingkat pengawasan kurang diperhatikan pihak PDAM hingga pekerjaan dilapangan*

*terkesan asal-asalan"*. (wawancara 28 Meret 2016).

Informasi yang peneliti peroleh berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bagi pekerja di lapanga tidak memperoleh pengawasan yang optimal dari pihak PDAM, dengan demikian bagi pekerja dilapangan hanya mengerjakan tugasnya yang ada dilapangan tanpa memperhatikan ketentuan-ketentuan yang berlaku di dalamnya baik itu perkerjaan yang baik atau sekedar asal-asalan. Pelaksanaan SOP harus diperhatikan bukan hanya di kantor dimana perusahaan itu berada tetapi juga pada pekerja lapangan agar terjadi keseimbangan dalam pelaksanaan SOP yang maksimal.

### **3. Koordinasi Berbagai Sumber dan Pengeluaran**

Mengimplementasikan suatu kebijakan perlindungan konsumen pasti akan terdapat teknik ataupun strategi yang harus dilakukan agar apa yang menjadi tujuan terhadap pemenuhan hak-hak pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dapat tercapai. Salah satu strategi yang paling utama dalam menjalankan suatu kebijakan yaitu koordinasi, kemampuan unit-unit pelaksana dalam

mengkoordinasikan tugas-tugas mereka akan sangat membantu demi tercapainya hak-hak konsumen dalam pemenuhan air bersih oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.

Berdasarkan informasi yang diungkapkan oleh bagian distribusi terkait berbagai sumber dan pengeluaran terhadap pelayanan di PDAM untuk mewujudkan perlindungan hak-hak konsumen dalam wawancara yang dilakukan peneliti yaitu:

*“Komunikasi dan koordinasi itu merupakan suatu kewajiban yang terus dilakukan oleh pihak PDAM untuk tetap menjaga kualitas kinerja, kualitas pelayanan, serta kualitas air yang dihasilkan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan serta tercapainya hak-hak pelanggan. Pada bagian distribusi yang paling penting adalah komunikasi, komunikasi dilakukan mulai dari kepala bagian, terus ke kepala seksi, di lanjutkan ke kepala regu dan sampailah ke pada staf, dan itu secara struktur ”.* (wawancara 5 April 2016).

Dari hasil wawancara ini dapat disimpulkan bahwa koordinasi dan komunikasi pada PDAM Tirta

Khatulistiwa Kota Pontianak sudah cukup baik dalam berinteraksi sesama pegawai.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bagian Distribusi PDAM dalam pembagian tugas diantara badan pelaksana berdasarkan hasil wawancara yaitu:

*“Komunikasi antar pegawai perbaikan menindaklanjuti pengaduan pelanggan yang langsung datang ke kantor itu lapor ke CSO bagian consumer, disitu akan diinput permasalahan dan kondisi, setelah itu diarahkan langsung kebagian distribusi, pihak distribusi mengeluarkan surat SPK dan diserahkan kepada petugas yang bersangkutan”.* (wawancara 5 April 2016).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, sistem pelayanan dalam menangani keluhan para pelanggannya yang menuntut akan hak-haknya terhadap pelayanan di PDAM sudah cukup baik, dengan adanya pengaduan pihak PDAM akan memperbaiki permasalahan yang ada dilapangan khususnya permasalahan yang telah dikeluhkan pelanggan agar wujud perlindungan hak-hak konsumen

terhadap pelayanan di PDAM bisa tercapai.

Informasi lain yang diperoleh peneliti dalam melakukan wawancara dengan pegawai PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak terkait komunikasi dan koordinasi permasalahan keluhan pelanggan yaitu:

*“Jika terdapat pengaduan tentang kualitas air yang kotor dan menguning dari pelanggan, kami sebagai pegawai menyampaikan keluhan tersebut kepada atasan kami untuk segera melakukan pengurusan pada bagian wilayah pelayanan yang bersangkutan, namu terkadang mereka bertanya lagi kepada kami sebagai pegawai apakah terlapau parah atau belum, jika belum parah maka dibiarkan saja dulu”.*

(wawancara 5 April 2016).

Berdasarkan hasil dari wawancara terhadap kualitas air tersebut, pengurusan boster-boster sebagai penampung air PDAM akan dilakukan pengurusan jika pengaduan pelanggan yang masuk sudah terlalu banyak serta sistem koordinasi yang kurang efektif antar pegawai terhadap penyelesaian permasalahan yang ada dilapangan.

Pada kenyataannya pelanggan sebagai konsumen hanya bisa menerima

apa yang telah dihasilkan oleh pelaku usaha. Mewujudkan perlindungan hak-hak konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain saling berkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha, dan pemerintah. Penanganan perlindungan konsumen selama ini belum dilakukan secara terpadu, sehingga kepentingan konsumen terhadap hak-haknya masih belum seperti yang diharapkan, maka upaya perberdayaannya masyarakat konsumen dipandang perlu, serta penanganan masalah perlindungan hak-hak konsumen yang terpadu dan komprehensif.

#### **4. Pengalokasian Sumber-Sumber**

Dalam mengimplementasikan kebijakan publik tentang perlindungan konsumen khususnya terhadap hak-hak pelanggan untuk tetap memperoleh pemenuhan air bersih serta hak atas segala kepentingannya harus mendapatkan perhatian khusus oleh oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak sebagai jasa pendistribusian air bersih untuk semua pelanggan/masyarakat yang ada di Kota Pontianak.

Pengalokasian sumber-sumber pada penelitian ini terdapat 3 (tiga) sumber yaitu sumber daya manusia, sumber daya modal serta sarana prasarana dalam kaitannya perlindungan hak-hak konsumen pada PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak. Sumber daya manusia merupakan penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan elemen organisasi yang sangat penting, karenanya harus dipastikan sumber daya manusia ini harus dikelola sebaik mungkin agar mampu memberikan kontribusi secara optimal dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan pegawai pada bagian pengaduan pelangga terhadap sumber daya manusia (SDM) pada bagian pelayanan yaitu:

*“Pada bagian pengaduan pelanggan, terdapat tiga staf yang menangani berbagai keluhan pelanggan, terdapat dua staf untuk bagian melayani keluhan para pelanggan dan satu staf sebagai call center pada PDAM ini, dan kami disini bisa menerima semua pengaduan pelanggan sekota Pontianak, namun bisa juga keluhan pelanggan langsung disampaikan*

*ke bagian distribusi”.* (wawancara 25 April 2016).

Dalam menindaklanjuti keluhan para pelanggan PDAM untuk mencapai tujuan perlindungan hak-hak konsumen, setelah dari pelayanan bagian pengaduan pelanggan pada akhirnya semua itu akan di serahkan ke bagian distribusi untuk ditindaklanjuti.

Berdasarkan hasil wawancara pada PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak, khususnya pada bagian distribusi memiliki jumlah pegawai 62 orang pegawai, baik itu pegawai tetap dan pegawai tidak tetap yang terdiri dari kepala bagian, kepala seksi, kepala regu dan staf/karyawan. Pada bagian disrtibusi ini terdapat 3 orang bagian administrasi dan sisanya ditugaskan untuk ditugaskan untuk evaluasi dilapangan, mencari keadaan perpipaian dilapangan dan menindaklanjuti keluhan pelanggan dilapangan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti pada bagian distribusi PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak terhadap pengalokasian dana yang ada pada PDAM yaitu:

*“Sebenarnya secara operasional PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak sudah mandiri, tapi investasi sebagian pekerjaan masih*

*berupa bantuan dari dana pusat yaitu APBN, dana Provinsi, APBD Tingkat 1, dan APBD Kota”.* (wawancara 5 April 2016).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, keadaan sumber keuangan pada PADM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak secara operasional sudah mandiri, namun sebagian investasi pekerjaan yang dilakukan oleh PDAM masih berupa bantuan pemerintah yang berupa bantuan dari dana pusat yaitu Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN), dana Provinsi, Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Tingkat 1, dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kota. Dari hasil wawancara diketahui bahwa secara operasional PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak sudah mandiri, namun jika dilihat keadaan perusahaan, PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak belum mampu memberikan kualitas air bersih, dimana air yang dihasilkan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak masih terlihat keruh, air sering mati, masih terjadi kebocoran pipa dan lain sebagainya, selain itu juga kualitas pelayanan yang diberikan pihak PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak masih belum optimal.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari Bagian Rumah Tangga PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak diketahui bahwa PDAM memiliki 3 (tiga) unit mobil tangki untuk pelayanan sekota Pontianak dan 20 mobil *pick up* untuk pelayanan perbaikan.

Berdasarkan informasi data yang diperoleh peneliti dari pegawai Bagian Rumah Tangga PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak, diketahui bahwa motor dinas operasional di PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak berjumlah 31 unit motor dinas operasional.

Informasi yang diperoleh peneliti berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pegawai Bagian Rumah Tangga PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak terkait sarana prasarana motor dinas operasional pada PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yaitu:

*“Berdasarkan kegunaan kendaraan roda 2 (dua) motor dinas PDAM, tidak semua digunakan untuk perbaikan permasalahan dilapangan, sebagian besar motor dinas operasional ini digunakan pegawai untuk pergi kerja dari rumah ke kantor dari kantor*

kerumah, ada yang digunakan untuk keperluan administrasi kantor, ada yang digunakan secara khusus untuk perbaikan dilapangan, serta untuk memeriksa lokasi penempatan pipa dan pemasangan pipa diseluruh Kota Pontianak". (wawancara 25 April 2016).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, telah diketahui kegunaan dari sarana dan prasarana kantor pada kendaraan roda 2 (dua) motor dinas PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dalam melakukan kinerja perusahaan dan telah memiliki fungsinya masing-masing.

Pada dasarnya PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak sudah mencukupi kapasitas dalam hal sarana dan prasarana, dimana pada perusahaan daerah ini telah menyiapkan segala kebutuhannya dalam menangani setiap permasalahan pelanggannya.

## E. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil uraian yang telah dikemukakan bab-bab sebelumnya serta memperhatikan tujuan penelitian yang ingin dicapai mengenai perlindungan hak-hak konsumen, yang

dilihat berdasarkan aspek proses implementasi kebijakan publik Lineberry yaitu:

1. Pembentukan unit organisasi terhadap pelayanan di PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak belum mampu menerapkan implementasi perlindungan hak-hak konsumen di PDAM, dimana masih banyak permasalahan yang ada dilapangan antara lain kondisi air yang sering mati, tegangan air lemah, banyaknya kebocoran pipa, air terasa payau, air berbau dan air keruh/kotor, sudah selayaknya PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak memperhatikan hak-hak para pelanggannya dalam pendistribusian air PDAM dimana hak-hak tersebut sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Penjabaran tujuan (*Standard operating proedures/SOP*) pada PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak khusus distribusi dalam menangani permasalahan dilapangan telah memiliki SOP tersendiri yaitu:
  - 1). Distribusi I wilayah pelayanan timur utara, lingkup pelayanan perbaikan pipa bocor dan penyuplai air.
  - 2). Distiburi II khusus penyuplai

air yaitu untuk mengatur debit masuk dan debit keluar. 3). Seksi pemeliharaan jaringan (pijar) yaitu menangani pipa bocor wilayah tenggara, selatan, kota dan barat. Namun, dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan dilapangan terkait SOP ini kurang mendapatkan pengawasan oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak, sehingga kegiatan pelaksanaan dilapangan terkesan asal-asalan.

3. Koordinasi berbagai sumber dan pengeluaran terkait perlindungan hak-hak konsumen terhadap pelayanan pada PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak tingkat koordinasi dilakukan dari kepala bagian, kepala seksi, kepala regu dan sampailah kepada bagian staf kurang berjalan efektif karena adanya pipa-pipa bocor serta kurangnya pemeliharaan jaringan terhadap penampungan air pada PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.
4. Pengalokasian sumber-sumber pada PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dimulai dari sumber daya manusia, sumber daya modal serta sarana dan prasarana sudah cukup baik namun implementasi dilapangan terhadap perlindungan hak-hak

konsumen pada bagian pelayanan masih dirasakan kurang optimal.

## F. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka sebagai solusinya dikemukakan saran-saran sebagai berikut;

1. Pembentukan unit organisasi: unit khusus terhadap pelayanan diharapkan mampu untuk meningkatkan kestabilan pendistribusian air bersih serta meningkatkan kualitas air bersih.
2. Penjabaran tujuan (*Standard Operating Prosedures/SOP*): setiap pegawai harus bekerja dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku disetiap bagian wilayah kerja pada PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak baik itu dilingkungan kantor maupun dilapangan. Intinya semua pegawai harus mempunyai rasa tanggungjawab dan komitmen terhadap tugasnya.
3. Koordinasi berbagai sumber dan pengeluaran: hendaknya antara pihak PDAM dengan masyarakat sebagai konsumen memiliki koordinasi dan komunikasi yang saling

berkesinambungan, pada intinya konsumen sangat bergantung pada informasi dari pelaku usaha yaitu PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.

4. Pengalokasian sumber-sumber: diharapkan pihak PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak mampu menjaga dan memanfaatkan segala sumber daya yang tersedia untuk menunjang kinerja yang maksimal terdapat pendistribusian air serta kualitas air bersih.

Satori Djam'an., Komariah Aan. 2011. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan, Hessel Nogis. S. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta. Lukman Offsit.

## 2. Peraturan-peraturan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## G. Refesensi

### 1. Buku-buku:

Abidin, Said Zainal. 2004. *Kebijakan Publik*. Jakarta. Punur Siwah.

Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.

Nawawi, Hadari. 1996. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University. Yogyakarta.

Putra, Fadillah. 2003. *Partai Politik dan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rismunandar.1984. *Kesehatan Lingkungan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI  
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : YASMIATI  
 NIM / Periode lulus : E.2.111.20.37 / 1 Periode IV  
 Fakultas/ Jurusan : FISIPOC / Ilmu Administrasi Negara  
 E-mail address/ HP : yasmiali110@gmail.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa \*) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara..... Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul\*\*):

Implementasi Kebijakan Perlindungan Konsumen Terhadap Pelayanana di perusahaan Daerah air minum Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*  
 *content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/ disetujui  
 Pengelola Jurnal Publika

[Signature]  
 Dr. Paldi  
 NIP. 1972 090520 0212 1003

Dibuat di : Pontianak.  
 Pada tanggal : 8-8-2016.

[Signature]  
 YASMIATI  
 NIM. E21112037

Catatan :  
 \*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing  
 (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)

