



Analisis Kebijakan Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Perumda Air Minum Di Kota Soe Kabupaten Timor Tengah Selatan

Toni Wellem Hotty¹, Darius Mauritsius², Helsina F. Pello³

¹ Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana, Indonesia. E-mail: toniwellem@gmail.com

² Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana, Indonesia. E-mail: dariusmauritsius@gmail.com

³ Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana, Indonesia. E-mail: helsinafransiska@gmail.com

*Penulis Korespondensi

Abstract: *This Thesis is entitled "Analysis of the Effectiveness of Consumer Protection Policies in Drinking Water PERUMDA Services in Soe City, South Central Timor Regency" which aims to examine the implementation of consumer protection policies and the obstacles faced by consumer in fulfilling their rights. The research method use is an empirical legal study, with data collection techniques through interviews and questionnaires involving PERUMDA Air Minum employees and costumer. The result showed that the service standards of PERUMDA Air Minum of South Central Timor District in relation to consumer protection policies have been implemented well. However, there are still various challenges, this on known based on 6 indicators of questions given to consumer in the Soe City area showing results that such as water quality that is not up to standard and slow response to consumer complaints and various other technical services. Suggestions include improving technical services, better socialization to consumers about their rights, and developing a more efficient complaints system. This research is expected to contribute to the improvement of drinking water service quality and consumer protection in the area.*

Keywords: *Service Effectiveness, Soe, Consumer Protection*

1. Pendahuluan

Satu di antara kebutuhan utama dalam kehidupan kita selaku makhluk hidup ialah air. Air berperan krusial yang menunjang penduduk agar mencapai kesejahteraannya. Ketersediaan air tak sabatas mencukupi, tapi juga layak bisa memicu pembangunan berkembang lebih baik dan juga termasuk wujud adanya pembangunan merata yang berkelanjutan dengan kemampuan memanfaatkan dan mengelola sumber daya alam yang tersedia dengan optimal. Pembangunan Nasional ditujukan dalam rangka menciptakan lingkungan sosial yang berkeadilan dan sejahtera secara merata dari sisi materi sekaligus spiritualitasnya di masa demokrasi ekonomi, yang berdasar Pancasila dan UUD 1945. Pada regulasi terkait otonomi daerah (UU Nomor 22 Tahun 1999) terdapat sejumlah prinsip, fungsi daerah tingkat II selaku daerah dengan otonomi yang nyata dan mempertanggungjawabkan otonominya yang harapannya bisa makin bermakna. Prinsip yang terkandung tersebut menganggap daerah berkewajiban dalam mensejahterahkan masyarakat mereka. Daerah/kota lebih lanjut mendapat penambahan wewenang terkait pemanfaatan SDA, yakni berupa "sumber air". Berdasar fakta seberapa penting kekaayaan SDA ini, utamanya sumber daya air bersih yang berperan krusial untuk keberlangsungan hidup, maka dalam mengelola dan memanfaatkannya diserahkan kepada negara sebagaimana disebutkan pada pasal 33

UUD 1945 ayat (2) dan ayat (3) maka dari itulah pemerintah berupaya menyelesaikan masalah perlindungan konsumen melalui penerbitan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)¹. Diterapkannya UUPK, menjadikan dalam perlindungan konsumen bisa ditegakkan di mana hukumnya setara untuk tiap konsumen ataupun pengusaha, dengan UU ini adalah payung hukum yang bisa jadi pelindung hak rakyat. Ituah mengapa, para pengusaha bisa meningkatkan citranya, mendorong mutu jasa yang ditawarkannya, begitu pula sama belaka dengan pengusaha pengadaan air bersih, yakni Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Pemerintah pusat lewat pemerintah daerah memberi kewenangan kepada daerah (BUMD) yakni PDAM. Ketersediaan air bersih dan layak menjadi keperluan mendesak untuk kita melalui PDAM selaku pihak yang menyediakan air minum untuk publik di banyak wilayah.

Hans Kelsen menjabarkan efektivitas hukum, tak bisa dipisahkan dengan validitas hukum. Artinya, norma-norma hukum tersebut sifatnya mengikat, yakni individu mesti bertindak sebagaimana yang disebutkan norma-norma hukum., kemudian individu mesti patuh dan mengimplementasikannya. Efektivitas hukum artinya, individu mesti secara tepat bertindak sebagaimana norma hukum yang ada, dan juga norma tersebut secara tepat ditaati dan dipraktikkan.² *Term* efektivitas asal katanya ialah dari kata efektif yang diartikan terdapat efek yang terjadi (akibat, pengaruh, kesan) bisa memberi luaran ataupun berguna.³ Pelayanan ialah sebuah term yang sering dijumpai dalam keseharian. Pelayanan ialah sebuah aktivitas terkait upaya memberi bantuan dan sesuatu yang dibutuhkan seseorang. Dalam konteks kebutuhan ini, tak bisa dipisahkan dengan proses, dari mulai keperluan administratif, transportasi, pelayanan publik, hingga pelayanan subjektif. Pelayanan termasuk rangkaian perbuatan ataupun kegiatan yang berorientasi berupa memberi bantuan ataupun penawaran yang tak berakhir kepada kepemilikan (*ownership*) untuk pihak yang memerlukan pelayanan yang bersangkutan. Janus Sidabalok menjabarkan, terdapat 4, latar belakang utama kenapa perlunya melindungi konsumen, di antaranya: ⁴

1. Memberi perlindungan konsumen mempunyai arti sebagai perlindungan semua aspek bangsa sesuai amanat guna misi membangun negara berdasar UUD 1945;
2. Memberi perlindungan konsumen diperlukan guna menghindari pelanggan dari efek buruk dari pemakaian teknologi;
3. Memberi perlindungan konsumen diperlukan guna menciptakan individu yang sehat dari sisi batin dan raga selaku kegiatan pembangunan, yang diartikan juga guna merawat keseimbangan dan keberlanjutan pembangunan nasional;
4. Memberi perlindungan konsumen diperlukan guna memastikan sumber pendanaan dalam membangun dana berasal dari publik konsumen.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) termasuk unit bisnis yang dimiliki daerah yang bergerak pada proses pendistribusian air bersih untuk masyarakat umum. PDAM ada pada seluruh provinsi, kabupaten, dan kotamadya di Indonesia. PDAM merupakan

¹ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

² Hans Kelsen, *General Theory*, op. Cit. Hal 21.

³ Poerwardarmita, 1976, Hal 156

⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010 Hal 6

perusahaan yang menyediakan air bersih dengan pengawasan dan monitoring dari lembaga eksekutif dan legislatif daerah.⁵ Pengelolaan air minum yang dilaksanakan negara dengan cara modern telah muncul sedari era kolonialisme Belanda pada 1920- an yang pada saat itu bernama waterleiding sementara saat era kolonialisme Jepang, perusahaan air minumnya bernama Suido Syo.⁶

Kota Soe yang merupakan Ibu Kota Kabupaten Timor Tengah Selatan merupakan wilayah/kawasan yang sedang berkembang salah satunya di bidang pelayanan air minum dimana pelayanannya dilakukan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Kabupaten Timor Tengah Selatan. Sebagai penyedia layanan publik vital, PERUMDA Air Minum bertanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang terjangkau, berkualitas, dan adil bagi konsumen. Namun dalam praktiknya, masih terdapat berbagai tantangan dan masalah terkait perlindungan konsumen di sektor ini. Pelayanan air bersih termasuk keperluan utama untuk penduduk yang dilaksanakan oleh pemerintah dan PERUMDA Air Minum merupakan penyedia utama layanan ini. Kualitas pelayanan PERUMDA Air Minum merupakan upaya yang wajib dilakukan untuk memastikan bahwa pelanggan memiliki akses yang adil dan layanan yang berkualitas. Hal ini melibatkan kebijakan dan regulasi yang mengatur aspek-aspek seperti harga yang wajar, kualitas dan efektivitas waktu pengaliran air, kualitas air yang aman, pengelolaan pengaduan pelanggan, dan transparansi dalam informasi mengenai layanan dan biaya. PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan di Kota Soe telah memberikan pelayanan penyediaan air bersih melalui jaringan pipa distribusi yang menjangkau berbagai wilayah, melakukan pemeliharaan rutin infrastruktur seperti pipa dan instalasi pengolahan air, menyediakan layanan pelaporan dan penanganan keluhan bagi konsumen, serta melakukan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya penggunaan air bersih dan cara menghemat air, serta merespons dengan cepat setiap gangguan dalam pasokan air bersih. Namun, ditengah pertumbuhan penduduk di Kota Soe tentunya kebutuhan akan air bersih juga semakin meningkat, serta perubahan regulasi dan kebijakan terkait, sehingga tantangan bagi perlindungan konsumen pun juga tidak luput dalam pelayanan yang sudah dijalankan. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi efektivitas pelayanan dan kendala yang dialami oleh para konsumen dalam pemenuhan hak-hak mereka di PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan di Kota Soe.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dipergunakan ialah studi hukum empiris (empirical law research)⁷, yakni aturan undang-undang yang dihubungkan dengan realita ataupun praktik di lapangan Sehingga metode pendekatan yang dipakai mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Penelitian ini ditujukan dalam rangka mendeskripsikan kondisi yang berlangsung dilapangan ketika dilaksanakannya penelitian, yakni bagaimana pelayanan dari PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan di Kota Soe terutama terkait tugasnya menyediakan air bersih terhadap penduduk Kota Soe. Metode pendekatan ini melibatkan kajian terhadap

⁵ <http://www.wikipedia.com>

⁶ Ibid

⁷ Bambang Sunggono, Metode Penelitian Hukum, Rajagrafindo, Persada, Jakarta, 2002, Hal 27

pasal-pasal dalam undang-undang tersebut yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha, termasuk PERUMDA sebagai penyedia layanan air bersih. Beberapa aspek yang perlu dianalisis antara lain pemenuhan hak konsumen atas pelayanan yang memadai, kualitas air yang sesuai standar, transparansi informasi, dan mekanisme penanganan keluhan. Selain itu, perlu juga dikaji sejauh mana PERUMDA telah mematuhi ketentuan undang-undang ini dalam menjalankan operasionalnya, serta identifikasi celah atau tantangan dalam implementasinya. Pendekatan ini akan membantu mengevaluasi efektivitas kebijakan perlindungan konsumen dalam konteks pelayanan air minum di Kota Soe. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapat dari lapangan, melalui wawancara bersama karyawan PERUMDA Air Minum Kota Soe, kemudian yang mengisi kuesionernya ialah konsumen PERUMDA Air Minum, dan mengkaji pada data dokumentasi khususnya yang dipergunakan menjadi bahan untuk menulis penelitian. Sedangkan Teknik Pengumpulan data⁸ melalui wawancara, Kuesioner dan kajian pustaka⁹. Teknik pengolahan data melalui *editing* dan *coding*.

3. Standar Pelayanan PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan

Pelayanan Air Bersih di wilayah Kabupaten Timor Tengah Selatan dimulai sejak 1983, yang saat itu pembangunannya diprakarsai Pemerintah Pusat c/q. Direktorat Air Bersih, Direktorat Jenderal Karya Departemen Pekerjaan Umum berbentuk proyek-proyek bantuan. tata kelola pelayanan Air Bersih dibentuk oleh Departemen Pekerjaan Umum c/q. Direktorat Air Bersih berdasar Keputusan Menteri Pekerjaan Umum tanggal 14 Desember 1983 Nomor 195/KPTS/CK/1983 dengan nama Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Timor Tengah Selatan, selepas dimulainya operasi beberapa waktu dekat dengan titik peluang pokok diberikan kewenangannya pada Pemerintah Daerah Tingkat II Kabupaten Timor Tengah Selatan. Proses menyerahkan Aset dan Pengelolaan oleh Pemerintah Pusat diselenggarakan pada 1994 dan Pemerintah Daerah Tingkat II Timor Tengah Selatan menerimanya dalam hal Pengelolaan dan Aset serta status dari Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM) melalui penggantian nama menjadi Perusahaan Umum Air Minum (PDAM) Kabupaten Timor Tengah Selatan sebagaimana Peraturan Daerah Kabupaten Timor Tengah Selatan Nomor : 6/Perda/1994. Setelahnya, pada 20 Oktober Tahun 2022 Pemerintah membentuk Peraturan Daerah Kabupaten Timor Tengah Selatan Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Penyesuaian bentuk Hukum Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan yang selanjutnya disebut PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan sampai dengan saat ini.

PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan mempunyai fungsi pokok sebagai penyedia air minum bagi masyarakat dan sebagai sakah satu sumber pendapatan asli daerah. PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan bertujuan memberikan manfaat bagi perekonomian daerah, melakukan kerja sama/usaha bersama dengan

⁸ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, Syakir Media Press, Cetakan 1, Desember 2021, Hal 142

⁹ Amiruddin & Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajagrafindo, Persada, Jakarta 2008 Hal 8

BUMN, BUMD, Badan Usaha Milik Desa, Koperasi dan Badan Swata; dan/atau menentukan bidang usaha prioritas sebagaimana keadaan, karakter, potensi dan pertumbuhan ekonomi sebagaimana ketentuan UU yang berlaku.¹⁰

PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan ialah Badan Usaha Milik Daerah penyedia Sarana Penyediaan Air Minum di Kabupaten Timor Tengah Selatan secara khusus di Kota Soe. Air minum termasuk keperluan mendasar manusia guna mencukupi unsur kesehatan dan menjadi aspek yang mendorong bertumbuhnya perekonomian yang mempunyai ketergantungan terhadap ketersediaan air minum. Itulah mengapa PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan berusaha meningkatkan pelayanannya terkait upaya memenuhi kebutuhan air minum publik sebagaimana baku mutu syarat kualitas air minum. Selaku perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan publik, PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan wajib memberi layanan yang optimal terhadap konsumen dan publik. Di samping hal tersebut, perusahaan juga mesti berusaha mendorong peningkatan kinerjanya dan berkontribusi kepada Pendapatan Asli Daerah (PAD) terhadap Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan. Disisi yang lain, masyarakat Kota Soe mengharapkan supaya pasokan air minum yang disediakan PERUMDA bisa berjalan berkelanjutan dalam waktu 24 jam guna mencukupi keperluan harian mereka, memudahkan seluruh aspek dalam membayarkan rekening airnya, dan mendapat informasi yang cukup terkait PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan. Standar pelayanan ialah tata cara dalam melayani dari pihak yang memberi dan menerima pelayanan tak terkecuali terkait aduan terhadap PERUMDA Air Minum. Prosedur bertujuan untuk Pelanggan dapat memahami tata cara dan Langkah-langkah yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan PERUMDA Air Minum, dengan adanya prosedur pelayanan yang jelas dan transparan, pelanggan dapat memperoleh layanan yang memuaskan dan PERUMDA Air Minum juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Terdapat 2 sektor yang berperan dalam hal ini adalah Produsen dan Konsumen atau lebih spesifiknya ialah Pemberi Layanan dan Penerima Layanan.

Adapun bentuk pelayanan yang sudah diterapkan oleh PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan adalah sebagai berikut:

1) Pemasangan Sambungan Baru

Guna mendapat layanan sambungan baru, masyarakat Kota Soe secara khusus dan masyarakat Kabupaten Timor Tengah Selatan secara umum harus mengisi formulir permohonan sambungan baru syarat yang harus dipenuhi pelanggan adalah mengajukan Permohonan Pemasangan baru yaitu Permohonan tertulis resmi yang diperlukan dari pelanggan dan harus membawa informasi pribadi, di antaranya nama lengkap, alamat, nomor telepon, pekerjaan, dan rincian lainnya yang diperlukan. Untuk kelengkapan berkas pelanggan harus menyediakan 3 fotokopi KTP, 3 fotokopi kartu keluarga, 3 *maps nailhekte*, dan 3 perangko senilai total 30 ribu rupiah. Syarat teknis pada PERUMDA Air Minum dapat mencakup persyaratan teknis tambahan untuk jenis pelayanan seperti pemasangan baru yaitu lokasi meteran air yang tepat,

¹⁰ Pasal 7 Huruf a,b,c Peraturan Daerah Kabupaten Timor Tengah Selatan Nomor 4 tahun 2022 tentang Penyesuaian Bentuk Hukum PDAM Kab TTS PERUMDA Air Minum Kab TTS.

pengaturan pipa, dan pemenuhan standar tertentu dalam hal instalasi perangkat air. Syarat operasional ini harus dipatuhi untuk memastikan penyediaan air minum yang aman dan berkualitas kepada Masyarakat. Untuk kelengkapan berkas yang harus dipenuhi yaitu pelanggan wajib melakukan tanda tangan pada surat permohonan langganan yang termasuk aspek mendasar perjanjian antara calon pelanggan air bersih dan pihak PERUMDA Air Minum. Muatan yang terdapat pada SPL ialah keterangan detail terkait kewajiban, hak, dan tanggung jawab dari sisi pelanggannya dan juga PERUMDA Air Minum. Setelah memenuhi syarat teknis ini, pihak PERUMDA Air Minum nantinya mensurvei tempat yang hendak mendapat pemasangan PERUMDA Air Minum untuk memastikan, bangunan yang hendak dipasang pipa PERUMDA Air Minum bisa memasuki jangkauan perusahaan dan sumber air. Survei juga berguna sebagai penentu jenis bangunan supaya mengetahui jenis pipa yang dipergunakan dan biayanya yang diperlukan. Standar waktu pelaksanaan sambungan baru rumah ialah 5 hari kerja sedangkan pengembangan pipa tersier < 18 m ialah 7 hari kerja dan pengembangan pipa tersier > 18 m ialah 14 hari kerja (tergantung kondisi wilayah yang akan dipasang sehingga estimasi waktu bisa berubah-ubah). Spesifikasi produk ataupun hasil pelayanan yang didapat calon pelanggan di antaranya instalasi jaringan pipa hingga meter air yang dipasang di persil pelanggan yang mencakup pipa dinas, meter air, *ball valve*, *check valve*, kran, bak meter, aksesoris dan segel meter. Untuk biaya administrasi calon pelanggan baru dikenakan biaya Rp.15.000.

2) Pembayaran Rekening Air Minum

Pembayaran ini bisa melalui tunai ataupun lewat fasilitas Mobile Apps yaitu "PDAM INFO" yang telah bekerja sama dengan PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan sejak tahun 2017 dan berbagai PDAM di Seluruh. Khusus untuk *Mobile Apps* PDAM INFO diarahkan untuk mengunduh aplikasi di *google play store* ataupun *app store* maupun *browser* lainnya di handphone pelanggan masing-masing dan bisa langsung di cek tagihan rekening untuk melakukan transaksi tagihan. Pembayaran dengan tunai bisa melalui loket pelayanan PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan dengan dikenakan biaya administrasi beban tetap rekening air setiap bulan yang besarnya yaitu Rp.30.000. Setelah membayar, pelanggan akan mendapat rekening air yang berisikan harga penggunaan air, sewa meter, retribusi sampah, biaya langganan yang sudah distempel dan diparaf. Adapula biaya denda keterlambatan pembayaran rekening air setiap bulan yang lewat jatuh tempo dikenakan biaya Rp.5.000. Kebijakan dan regulasi pemerintah daerah menetapkan tarif air minum berdasarkan keputusan Bupati Timor Tengah Selatan No. 343 Tahun 2018¹¹ pada tanggal 10 September 2018 yang mulai diberlakukan dari tahun 2019 hingga sekarang. Tujuannya Untuk memastikan bahwa sistem penyediaan air minum berkelanjutan seperti membiayai biaya pengolahan, distribusi dan pemeliharaan air guna penyaluran air bersih yang layak. Untuk memastikan keterjangkauan tarif harus ditetapkan pada tingkat yang terjangkau oleh sebagian besar pelanggan, terutama masyarakat berpenghasilan rendah. Tarif tidak boleh melebihi 4% dari pendapatan rumah tangga untuk kebutuhan dasar air.

3) Pemeriksaan Kualitas Air

¹¹ Surat Keputusan Bupati Timor Tengah Selatan Nomor 343 Tahun 2018 tentang penetapan tarif air minum

Pemeriksaan Kualitas Air ialah Kegiatan Wajib yang dilakukan oleh PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan yang dilakukan secara berkala untuk mengetahui kualitas Air yang di distribusikan kepada pelanggan yaitu melalui pengambilan sampel air pada sumber mata air lalu dibawa ke laboratorium untuk diteliti. Untuk mendapat layanan ini, pelanggan wajib mengajukan formulir permohonan pemeriksaan kualitas air di unit laboratorium dan juga membawakan sampel airnya sebagaimana tujuan pemeriksaan pelanggan, yakni 5 liter air dalam jirigen untuk pemeriksaan kimia-fisika air dan 250 ml dalam botol steril dari laboratorium PDAM Kota Kupang untuk pemeriksaan bakteriologi air. Biaya yang dikenakan pada pengecekan kimia-fisika bagi rumah tangga sebesar Rp 145.000,00, sementara kimia-fisika bagi bisnis/industry sebesar Rp 170.000,00 dan dalam rangka memeriksa bakteriologi senilai Rp50.000,00. Adapun waktu yang dibutuhkan dalam pemeriksaan ini, yakni 10 hari selepas sampel diserahkan kepada petugas laboratorium.

4) Pelayanan Air Tangki

Pelayanan pemesanan air tangki dilaksanakan pelanggan dengan mengisi formulir pemesanan air tangki atau bisa langsung datang ke kantor untuk memesan dan bisa juga menelpon pihak PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan. Biaya pemesanan air tangki yang ditentukan berkisar antara Rp.85.000 – Rp. 125.000 tergantung volume air yang dipesan. Waktu pelaksanaannya ialah dalam waktu 1 hari kerja dengan volume air tangki sebagaimana yang dipesan pelanggannya.

5) Uji Akurasi Meter

Uji Akurasi Meter Air yang termasuk aktivitas pengawasan operasonalisasi produksi guna memastikan operasionalnya sesuai dengan persyaratan standar mutu yang sudah dicanangkan. Kontrol Kualitas yang dilaksanakan PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan perlu diterapkan guna mempertahankan mutu meter air agar berperan secara optimal dalam pencatatan air supaya akurat. Meter air ini ialah peralatan pengukur sebarang banyak air mengalir dengan berkelanjutan dengan mekanisme kerjanya terdapat kelengkapan alat sensorik, penghitung, serta indikator pengukur guna mengukur volume air yang terlintas. Meter air ini peralatan pengukur guna menetapkan berapa besaran biaya yang mesti dibayarkan pelanggan sebagaimana jumlah air yang dipakainya. Merujuk kepada SNI 2547 2008, jumlah akurasi yang menyimpang dalam menghitung debit air keluar yang dilakukan meter air ialah 5 %. Pengujian akurasi diterapkan guna memperbandingkan pembacaan meter pelanggan dan meter *reference*. Standar ini dijadikan acuan pengukur penyimpangan dari meter air yang bersangkutan supaya tak melebihi 5%. Tahapan supaya bisa meminimalisasi banyaknya air yang menghilang bisa dilaksanakan lewat pengendalian kualitas pada produk meter air yang bersangkutan melalui cara *Statistical Quality Control* yang luarannya kemudian didapat merk mana yang menyimpang terbanyak dan lebih dari standar yang sudah ditentukan sebagaimana SNI 2547 tahun 2008. Pengujian berguna sebagai penentu jenis meter air mana yang bernilai penyimpangan terburuk agar nantinya dilaksanakan kontrol berupa melakukan penggantian jenis meter air yang bersangkutan.

6) Tutup Tetap atas Permintaan Sendiri

Agar mendapat pelayanan tutup tetap dikarenakan permintaannya pribadi, pelanggan wajib mengisi formulir permohonan tutup tetap dibubuhi materai, memberikan fotokopi KTP dan bukti kepemilikan tanah/rumah sejumlah 2 lembar. Petugas pelayanan nantinya melakukan pemeriksaan adakah tunggakan rekeningnya, dan jika terdapat tunggakan pelanggan diwajibkan membayarnya lebih dulu. Kemudian petugas mengirimkan surat perintah kerja untuk menutup ke bagian perawatan, lalu petugas di bagian perawatan menutu[sambungan air pelanggan (cabut meter) serta menutup kasus pada database. Standar waktunya terlaksana dalam waktu 4 hari kerja.

7) Pindah Meter

Untuk mendapatkan pelayanan pindah meter maka pelanggan harus mengisi formulir permohonan pindah meter. Standar waktu penyelesaian pindah meter ini adalah 5 hari kerja. Spesifikasi produk atau hasil pelayanan yang akan diterima pelanggan adalah pemindahan meter sesuai dengan keinginan pelanggan dan ketentuan PDAM serta instalasi pipa dan segel baru. Untuk biaya pindah meter sendiri dikenakan biaya senilai Rp450.000 sedangkan biaya pemindahan status atau golongan untuk kepentingan tertentu dari pelanggan dikenakan biaya senilai Rp100.000. Selain itu, jika pelanggan bukan pemilik properti tempat pemasangan akan dilakukan, persetujuan tertulis atau izin dari pemilik properti diperlukan untuk memastikan kepatuhan hukum. Ini biasanya diperuntukkan bagi tempat atau bangunan yang disewakan sebagai tempat usaha. Apabila terdapat tunggakan pembayaran air atau hutang, pelanggan harus menyerahkan surat pernyataan atau bukti pembayaran tunggakan sebelum pemasangan air PDAM.

8) Buka Kembali

Agar mendapat pelayanan buka kembali, pelanggan wajib mengisi formulir permohonan buka kembali dibubuhi materai cukup, fotokopi KTP 1 lembar dan juga bukti pembayaran tunggakan rekening air. Standar waktu untuk menyelesaikan layanan ini ialah 4 hari kerja. Spesifikasi produk ataupun hasil pelayanannya akan diterima pelanggan, di antaranya berupa instalasi sambungan baru berupa pipa dinas, meter air, *ball valve*, *check valve*, kran, aksesoris dan serta meter disertai bukti pelunasan tunggakan.

9) Layanan Pengaduan Pelanggan

Agar mendapatkan pelayanan pengaduan pelanggan, pelanggan wajib mengisi nota pengaduan terkait keluhannya, dari mulai terkait kualitas sampai mutu layanan secara langsung bisa mendapat layanan lewat loket ataupun melaporkan pengaduannya lewat surat ataupun bisa lewat telepon (*call center*). Pengaduan langsung bisa melalui cara memperlihatkan identitas dalam bentuk bukti pembayaran rekening air. Pelanggan yang melakukan pengaduan melalui telepon wajib bisa memberikan nomor saluran, nama pelanggan dan juga alamat yang ingin dilakukan pengecekan lewat LAN komputer, sementara pelanggan yang melakukan pengaduan lewat surat wajib membawa penyerta berupa fotokopi identitas KTP dan pembayaran rekening air. Setiap pengaduan akan berusaha direalisasikan secara cepat sebagaimana jenis pengaduannya. Waktu untuk menyelesaikannya sudah ditetapkan terkecuali pada kerja besar, misal mengganti pipa distribusi. PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan memiliki penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang ditujukan dalam rangka mendorong mutu pelayanan kepada pelanggan, tujuannya guna

memberi informasi terkait kebijakan pelaksanaan peningkatan pelayanan publik lewat tata kelola pengaduan. Selain itu, penanganan kendala-kendala pelanggan juga bertujuan untuk meningkatkan daya tanggap pelayanan dengan merespon secara cepat dan efektif setiap permintaan atau keluhan yang diajukan oleh pelanggan. Mekanisme yang diterapkan oleh PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan yaitu Pelanggan menyampaikan keluhan, saran atau masukan melalui layanan pelanggan PERUMDA Air Minum dapat dilakukan melalui nomor telepon yang tercantum ataupun mendatangi langsung kantor PERUMDA Air Minum dan Petugas layanan pelanggan akan mencatat keluhan dan memberikan tanggapan yang sesuai. Petugas juga menyediakan formulir khusus untuk menyampaikan keluhan, saran, atau masukan dengan mengisi formulir pengaduan dan mengembalikannya langsung untuk meninjau dan menangani setiap formulir yang diterima. Secara lebih jelas, bisa dilihat dari beberapa indikator layanan Pengaduan Pelanggan sebagai berikut :

1. Penerapan Penanganan Petugas

Penerapan penanganan pengaduan oleh petugas PERUMDA Air Minum yang dimaksudkan mencakup mekanisme untuk menerima, mencatat dan melacak pengaduan dari pelanggan sehingga pelanggan harus di dorong untuk memberikan rincian spesifik tentang masalah yang dihadapi, seperti tanggal, waktu, dan lokasi masalah. Informasi ini akan membantu petugas PERUMDA Air Minum dalam proses investigasi dan penyelesaian masalah, setelah melakukan investigasi oleh unit pengaduan hubungan langganan dan teknik maka akan di proses untuk menetapkan jangka waktu penyelesaian dan pelanggan boleh melakukan administrasi pembayaran PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan menyediakan beberapa cara bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan yaitu :

- a. Call Center : PERUMDA Air Minum menyediakan layanan call center pelanggan yang dapat diakses di setiap kartu tagihan ataupun di lihat pada baliho setiap loket pembayaran.
- b. Formulir : PERUMDA Air Minum menyediakan formulir yang dapat diisi untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan mereka. Opsi ini berguna bagi pelanggan yang lebih suka menuliskan keluhan mereka dari pada menelepon, pelanggan bisa langsung datang ke kantor PERUMDA Air Minum dan langsung menuju loket pengaduan yang disediakan PERUMDA Air Minum.

Dengan akses cara menyampaikan keluhan yang masih terbatas seperti tidak adanya penanganan pengaduan secara online mengingat perkembangan teknologi yang sekarang bisa dimanfaatkan dengan baik untuk pengaduan, pembayaran tagihan, dan kebutuhan pelayanan PERUMDA Air Minum lainnya.

2. Tindak Lanjut Petugas

Tindak lanjut yang dimaksudkan adalah PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan adalah memberikan perhatian penuh pada pelanggan yang menyampaikan keluhan mereka untuk menemukan akar permasalahan setelah menemukan akar permasalahan maka petugas PERUMDA Air Minum akan memberikan umpan balik berupa dispensasi dengan mengurangi tagihan

10-30% sesuai keluhan pelanggan, kemudian petugas akan melakukan evaluasi setiap bulannya terhadap setiap pengaduan, saran, atau masukan yang diterima. Evaluasi ini dilakukan untuk memahami akar permasalahan, menilai efektif tindakan yang diambil, dan mengidentifikasi area perbaikan yang diperlukan. Dalam memberi layanan terhadap publik, hal ini tak bisa dipisahkan adanya tindakan melanggar dari publik, baik yang termasuk pelanggan ataupun bukan. Pelanggaran-pelanggaran tersebut bisa berupa penyadapan diluar kontrol pelanggan maupun kesalahan pelanggan itu sendiri, salah satu contohnya water meter yang dirusak pelanggan maka akan dikenakan denda sebesar Rp.385.000. Water meter selain yang dirusak oleh pelanggan menjadi tanggung jawab pelanggan sedangkan Biaya bongkar pasang jaringan pipa transmisi distribusi dihitung secara rill sesuai dengan kondisi di lapangan dan dibebankan ke pelanggan dan Pengambilan air sebelum meter yang terjadi di lapangan dikenakan denda 10 kali dari rekening tertinggi tahun berjalan ditambah harga material yang diperlukansesuai perhitungan yang ada.

Dengan melihat bentuk pelayanan yang sudah diterapkan serta dilaksanakan oleh PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan diatas, peneliti berkesimpulan bahwa pelayanan-pelayanan tersebut sudah memenuhi standar pelayanan dan juga implementasi kebijakan pelayanan sebagaimana Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Efektivitas pelayanan merupakan tanggungjawab mutlak untuk dilaksanakan oleh PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan guna memaksimalkan peningkatan baik dalam segi pendapatan maupun dalam segi kepercayaan pelanggan.

4. Kendala yang Ditemui para Konsumen PERUMDA Air Minum di Unit Wilayah Pelayanan Kota Soe dalam Pemenuhan Hak-hak Mereka sebagai Konsumen

Menurut Data PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan yang diambil peneliti pada saat melakukan penelitian ke kantor PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan, pengaduan pelanggan sampai dengan bulan Junitahun 2024 di unit wilayah pelayanan Kota Soe, peneliti menemukan bahwa terjadinya peningkatan laporan pengaduan pelanggan selama 6 bulan berturut-turut dari bulan Januari sampai Juni 2024 yang dimana bulan januari jumlah pengaduan pelanggan sebanyak 264 pengaduan, pengaduan yang selesai dilaksanakan sebanyak 114, dan yang belum dilaksanakan sejumlah 150 pengaduan. Sedangkan pada bulan juni jumlah pengaduan pelanggan naik secara ekponensial berjumlah 599, pengaduan yang selesai dilaksanakan berjumlah 546, sedangkan yang belum dilaksanakan berjumlah 53.¹² Pengaduan konsumen tersebut meliputi: sambungan pipa pelanggan yang bocor maupun aksesoris yang rusak, kebocoran pipa valve, pipa distribusi, pipa transmisi, kemacetan atau air tidak mengalir dalam kurun waktu tertentu. Masalah-masalah tersebut Merupakan kewajiban dari PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan sebagai pelaku usaha sekaligus

¹² Laporan penanganan pengaduan pelanggan PERUMDA Air Minum Kabupaten TTS periode bulan Januari sampai Juni 2024

produsen air minum untuk memberi kompensasi, ganti rugi ataupun informasi yang jelas dalam menyelesaikan pengaduan sehingga dapat memenuhi hak-hak konsumen seperti pada pasal 4 huruf c, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/atau jasa, huruf d, hak didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa, huruf h, hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, kerugian konsumen tersebut tentu melanggar hak-hak yang dimiliki oleh konsumen.

Selain itu juga, peneliti melakukan penelitian kepada pelanggan di unit wilayah pelayanan Kota Soe melalui kuesioner yang diberikan secara online melalui *google form*¹³ kepada 20 orang berbeda di wilayah Kota Soe (N=100%), walaupun hasil data koesioner yang diberikan kepada responden lebih dari 20 orang tetapi peneliti memilih dan memilah sampel 20 orang yang dimana responden tersebut berada di kelurahan yang berbeda di dalam unit pelayanan wilayah di Kota Soe untuk diketahui bahwa di tiap kelurahan/desa yang menjadi fokus peneliti memiliki karakteristik dan bentuk pengeluaran pelanggan PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan yang berbeda-beda. Lebih lanjut lagi untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dialami para konsumen secara langsung dalam pemenuhan hak-hak mereka sebagai pelanggan PERUMDA Air Minum, peneliti menggunakan 6 indikator atau 6 pertanyaan bagi parakonsumen.

- 1) Apakah Sebagai konsumen anda pernah melaporkan pengeluaran kepada pihak PERUMDA Air Minum?

Hasil Penelitian indikator pertama yang peneliti lakukan dengan pertanyaan Apakah sebagai konsumen Anda pernah melaporkan pengaduan kepada pihak PERUMDA Air Minum Sebanyak 60% atau 12 Konsumen pernah Melakukan Pengaduan, 30% atau 6 pelanggan tidak pernah melapor atau tidak pernah mengalami masalah tentang penggunaan produk dan 10% atau 2 konsumen lainnya mengalami masalah administrasi atau pembayaran yang tidak sesuai dengan pemakaian dikarenakan tidak tahu atau kurang mendapatkansosialisasi.

- 2) Masalah yang dilaporkan ke pihak PERUMDA Air Minum?

Menurut hasil penelitian pada indikator kedua, sebanyak 40% atau 8 konsumen mengadukan tentang masalah air tidak mengalir dalam kurun waktu yang lama, sebanyak 20% atau 4 konsumen mengadukan pipa patah/bocor, 20% atau 4 konsumen mengadukan pembayaran yang tidak sesuai dengan pemakaian, 10% atau 2 konsumen mengadukan kualitas air yang tidak baik atau kotor, dan 10% atau 2 Konsumen mengadukan water meter yang rusak dan responden yang lain yang datanya tidak diambil melaporkan lebih dari 1 masalah yang didalamnya termasuk masalah-masalah pada indikator kedua. Menurut keterangan tambahan dalam kuesioner pada indikator ini responden berinisialSN yang beralamat di Desa Kasetnana mengatakan bahwa pengaduan yang dilaporkan kepada pihak PERUMDA Air Minum ialah mengenai kualitas air yang kotor, lebih lanjut dalam keterangannya ia mengatakan air yang mengalir tersebut berlumpur dan berwarna kecoklatan yang terjadi pada rentang bulan Mei dan Juni.

- 3) Tanggapan PERUMDA Air Minum terhadap pengeluaran pelanggan?

¹³ <https://docs.google.com/forms>

Menurut hasil penelitian pada indikator ketiga, sebanyak 40% atau 8 konsumen ditanggapi pengaduannya oleh pihak PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan untuk menyelesaikan pengaduan, sebanyak 30% atau 6 konsumen tidak ditanggapi oleh PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan, Sebanyak 20% atau 4 konsumen ditanggapi pengaduannya tetapi tidak dilayani.

- 4) Berapa kali mengajukan pengaduan sampai direspon dan diselesaikan?

Menurut Hasil penelitian pada indikator keempat, Sebanyak 45% atau 9 pelanggan mengajukan pengaduan sebanyak 2-3 kali, sebanyak 35 persen atau 7 konsumen mengajukan pelaporan sebanyak 1 kali kemudian langsung ditanggapi dan diselesaikan, kemudian sebanyak 20% atau 4 pelanggan mengajukan pelaporan lebih dari 3 kali. Menurut hasil dalam kuesioner pada indikator ini, Responden berinisial EL yang bertempat tinggal di Kelurahan Karang Siri mengatakan dalam keterangan tambahan bahwa Ia pernah mengajukan laporan sampai lebih dari 3 kali namun tidak dilayani oleh petugas PERUMDA Air Minum sehingga membuat konsumen bosan untuk melakukan pengaduan kepada pihak PERUMDA Air Minum, lebih lanjut menurutnya kesalahan teknis seperti ini perlu diperhatikan secara serius.

- 5) Berapa lama kurun waktu pengaduan diterima oleh PERUMDA Air Minum sampai penyelesaian?

Menurut hasil penelitian pada indikator kelima, Sebanyak 40% atau 8 pelanggan menjawab 2 hari sampai 1 Minggu langsung diselesaikan, Sebanyak 30% atau 6 pelanggan diselesaikan hanya dalam kurun waktu 1 hari semenjak pelaporan, hal ini disebabkan karena masalah yang dilaporkan adalah masalah seperti pipa bocor yang sudah diketahui titik bocornya pada saat pelaporan, dan berbagai hal teknis kecil lainnya. Sebanyak 20% atau 4 pelanggan menjawab lebih dari satu minggu sampai diselesaikan pengaduan dan sebanyak 10% atau 2 pelanggan menjawab lebih dari 1 bulan sampai diselesaikannya pengaduan.

- 6) Berapa biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan untuk menyelesaikan pengaduan?

Menurut hasil Penelitian pada indikator keenam, menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen tidak mengeluarkan biaya dalam penyelesaian pengaduan terutama pada penyelesaian pipa patah atau bocor atau hal teknis kecil lainnya sebanyak 50% atau 10 konsumen, sebanyak 30% atau 6 pelanggan mengeluarkan biaya Rp50.000 - Rp100.000, ssebanyak 10% atau 2 pelanggan lainnya mengeluarkan biaya lebih dari Rp300.000. Menurut hasil penelitian pada indikator ini, responden berinisial YS yang bertempat tinggal di kelurahan Oebesa yang sudah menjadi pelanggan PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan selama lebih dari 20 tahun mengatakan bahwa dalam menyelesaikan permasalahan yang Ia alami yaitu dengan mengganti beberapa pipa yang termakan usia dan sudah berkarat dengan pipa baru serta *watermeter* baru sehingga Ia menanggung biaya tambahan pembelian pipa baru untuk kemudian diganti oleh petugas teknisi. Dari hasil observasi peneliti yang juga bertempat tinggal di Kota Soe yaitu di wilayah penelitian tepatnya di Kelurahan Nunumeu, menemukan bahwa sebagian besar konsumen yang mengeluarkan biaya bukan untuk menyelesaikan pengaduan tetapi untuk membayar kerugian administrasi

akibat salah pencatatan meter atau pembayaran tidak sesuai dengan pemakaian air yang didistribusikan oleh PERUMDA Air Minum.

Dengan melihat penjelasan diatas peneliti berkesimpulan bahwa masih terdapat banyak hambatan yang dialami oleh para pelanggan PERUMDA Air Minum terkhususnya di unit wilayah pelayanan Kota Soe . 6 indikator pertanyaan yang peneliti ajukan merupakan hal yang paling umum terjadi dan saling berkorelasi jika adanya hambatan hingga pengaduan oleh pelanggan. Hubungan antara efektivitas pelayanan oleh PERUMDA Air Minum dan masalah yang terjadi dilapangan menjadi tidak selaras sehingga memerlukan evaluasi kinerja dan peningkatan kapasitas pelayanan secara prima oleh pihak PERUMDA Air Minum baik dalam aspek kebijaksanaan, aspek pelayanan pelanggan, aspek keterampilan, pengalaman dan profesionalisme petugas serta aspek pendapatan, kualitas air dan pendistribusian. Namun pelanggan juga harus memiliki pemahaman yang jelas atas masalah yang dihadapi sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara pelanggan dan pihak PERUMDA Air Minum.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan telah melaksanakan berbagai bentuk pelayanan publik, termasuk penyediaan air bersih, penanganan sambungan baru, pembayaran rekening, pemeriksaan kualitas air, serta penanganan pengaduan pelanggan seperti kebocoran pipa, kerusakan meter air, dan masalah teknis lainnya. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala yang signifikan, seperti kebocoran pipa yang lambat terdeteksi, kualitas air yang tidak konsisten terutama pada musim tertentu, water meter yang rusak, serta keterlambatan dalam penanganan keluhan akibat proses internal yang kurang terorganisir dan faktor eksternal seperti kondisi geografis yang berbukit-bukit dan cuaca ekstrem. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat tentang mekanisme pengaduan dan prosedur pelaporan juga menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian masalah, yang pada akhirnya berdampak pada pemborosan air dan ketidaksesuaian tarif yang dibayarkan oleh konsumen. Dalam konteks perlindungan konsumen, PERUMDA telah berupaya memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang mencakup hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi air bersih, hak untuk memilih layanan yang sesuai dengan nilai tukar, hak atas informasi yang jelas dan transparan, hak untuk didengar keluhannya, serta hak untuk mendapatkan penyelesaian yang adil jika terjadi masalah. Namun, implementasi dari hak-hak ini masih belum optimal, terutama dalam hal responsivitas penanganan keluhan dan transparansi informasi terkait tarif dan kualitas air. Di sisi lain, Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban konsumen, seperti membaca dan mengikuti petunjuk penggunaan layanan serta memanfaatkan mekanisme pengaduan yang disediakan. Namun, kurangnya sosialisasi dan edukasi dari PERUMDA menyebabkan banyak konsumen tidak memahami prosedur pengaduan, sehingga masalah seringkali terlambat dilaporkan. Sementara itu, Pasal 8 UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha, termasuk PERUMDA, untuk beritikad baik dalam memberikan layanan, memberikan informasi yang jujur dan transparan, memperlakukan konsumen secara adil, menjamin kualitas layanan, serta memberikan

kompensasi atau ganti rugi jika terjadi kerugian. Meskipun PERUMDA telah berupaya memenuhi kewajiban ini, masih terdapat celah dalam implementasinya, terutama terkait kecepatan penanganan keluhan dan konsistensi kualitas air. Untuk meningkatkan keefektifan kebijakan perlindungan konsumen, PERUMDA perlu melakukan beberapa langkah perbaikan, antara lain memperbaiki manajemen penanganan keluhan dengan mempercepat proses internal, meningkatkan kualitas infrastruktur untuk mengurangi kebocoran dan kerusakan pipa, serta melakukan sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif kepada masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen. Selain itu, PERUMDA juga perlu meningkatkan transparansi informasi terkait tarif, kualitas air, dan prosedur pengaduan agar konsumen dapat lebih memahami dan memanfaatkan layanan yang disediakan. Dengan demikian, pelayanan PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan dapat lebih sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang diamanatkan oleh UUPK, serta memberikan kepuasan yang lebih besar kepada masyarakat sebagai konsumen.

Referensi:

Amiruddin, & Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta Rajagrafindo Persada, 2008.

Arsip data kantor PERUMDA Air Minum Kabupaten Timor Tengah Selatan.

Bambang sunggono, Metode Penelitian Hukum, Jakarta, Rajagrafindo Persada, 2002.

<http://www.wikipedia.com>

<https://docs.google.com/forms>

Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2010.

John Sinclair, Collins Cobuild English Language Dictionary, Glasgow, William Collins Sons & Co, 1988.

Keputusan Bupati Timor Tengah Selatan Nomor 343 Tahun 2018 tentang penentuan tarif air minum.

N.H.T Siahaan, Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk, Jakarta: Pantai Rej, 2005.

Sumardi Suryabrata, Metodologi Penelitian. Jakarta: Rajawali, 1983.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Zuchri Abdussamad, Metode Penelitian Kualitatif, Syakir Media Press, Cetakan 1, Desember, 2021.