

# Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PDAM Kabupaten Belu Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kota Atambua

Jericho Gerald Lay Rade<sup>1\*</sup>, Siti Ramlah Usman<sup>2</sup>, Chatryen. M. Dju Bire<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana, Indonesia. E-mail: [jericholgr16@gmail.com](mailto:jericholgr16@gmail.com)

<sup>2</sup> Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana, Indonesia. E-mail: [siti.usman@gmail.com](mailto:siti.usman@gmail.com)

<sup>3</sup> Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana, Indonesia. E-mail: [chatryen.bire@staf.undana.ac.id](mailto:chatryen.bire@staf.undana.ac.id)

\*) Penulis Korespondensi

**Abstract:** This study examines the legal protection of consumers of the Regional Drinking Water Company in Belu Regency, Atambua City, based on Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. Based on these issues, this study focuses on two main aspects: (1) how consumer protection for PDAM consumers in Atambua City is regulated under consumer protection law, and (2) the inhibiting factors that hinder the optimal implementation of legal protection for Regional Drinking Water Company consumers in Atambua City. This study employs an empirical juridical research method with a statutory and conceptual approach. Data were obtained through observation, interviews, and literature studies. The research findings indicate that although consumer protection law provides a legal foundation for consumer protection, its implementation in practice remains suboptimal. Several major obstacles include a lack of information transparency, infrastructure limitations, slow responses to consumer complaints, and weak government oversight. Therefore, improving transparency, enhancing infrastructure, and strengthening supervision and policy implementation are necessary to enhance consumer protection in Atambua City.

**Keywords:** Legal Protection; Regional Drinking Water Company; Consumer Protection.

## 1. Pendahuluan

Kehidupan masyarakat terus dinamis dan sangat pesat dalam pertumbuhan penduduk yang tentunya berpengaruh terhadap meningkatnya kebutuhan akan air bersih sebagai kebutuhan dasar manusia. Tentang air sebagai sumber daya alam diatur dalam UUD 1945 Pasal 33 ayat (3) yang berbunyi: "Bumi dan kekayaan alam yang terkandung dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat".<sup>1</sup> Masyarakat sebagai konsumen membutuhkan perhatian terhadap perlindungan konsumen, namun keterbatasan pengetahuan konsumen mengenai mutu dan harga barang dan/atau jasa yang menempatkan posisi konsumen di pihak yang tidak mempunyai kedudukan hukum yang aman, diperparah lagi dengan sikap tidak mau tahu pelaku usaha/produsen dalam menanggapi keluhan konsumen terhadap jasa monopoli seperti air minum. Keadaan yang demikian menyebabkan konsumen tidak memiliki kekuatan yang berarti dalam membela haknya. Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu ditingkatkan kesadaran, pengetahuan kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta

<sup>1</sup> Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Maka dari itulah pemerintah berusaha mengatasi permasalahan perlindungan konsumen dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tersebut, maka penegakan aturan hukum dan upaya perlindungan terhadap konsumen dapat diberlakukan sama bagi setiap konsumen maupun pelaku usaha, yang mana undang-undang ini merupakan payung hukum bagi masyarakat untuk melindungi haknya. Dengan demikian para pelaku usaha dapat meningkatkan citranya serta meningkatkan kualitas produk jasanya, demikian halnya dengan pelaku usaha pengadaan air bersih. Sesuai dengan maksud pelaksanaan otonomi daerah yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, maka penyediaan pelayanan kepada masyarakat diserahkan menjadi urusan dan kewenangan kabupaten/kota. Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang air minum, pemerintahan daerah dewasa ini memiliki dan menggunakan badan usaha milik daerah (BUMD) yang disebut Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai institusi negara.<sup>2</sup> Upaya pemerintah melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) juga dilakukan sebagai tindak lanjut menjamin kepentingan konsumen maka dibuat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang pedoman teknis dan tata cara pengaturan tarif air minum pada perusahaan daerah air minum sebagai pedoman pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan perlindungan hukum bagi konsumen meliputi:<sup>3</sup> (1) Air baku untuk air minum rumah tangga, yang selanjutnya yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai air baku untuk air minum, (2) standar kebutuhan pokok air minum adalah kebutuhan air sebesar 10 meter kubik/kepala rumah tangga/bulan atau 60 liter/orang/hari, (3) keadilan dalam penggenaan tarif dicapai melalui tarif diferensiasi, (4) menyampaikan secara jelas informasi yang berkaitan dengan perhitungan dan penetapan tarif kepada para pemangku kepentingan, (5) menjaring secara sungguh-sungguh aspirasi yang berkaitan dengan perhitungan dan penetapan tarif dari para pemangku kepentingan. Pedoman tersebut di maksudkan sebagai acuan bagi pemerintahan kabupaten atau kota baik eksekutif maupun legislatif, direksi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), serta masyarakat (konsumen) dalam proses penetapan air minum yang mampu menjamin kesinambungan pelayanan secara akuntabel, transparan dan demokratis.<sup>4</sup>

Beberapa masalah yang dihadapi oleh konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dapat mencakup masalah pelayanan, tarif yang tidak sesuai dengan kualitas pelayanan, kurangnya transparansi dalam pengelolaan PDAM, dan aspek lainnya yang dapat merugikan konsumen. Kendati mempunyai pedoman pelayanan, kenyataannya masih banyak pelanggan (konsumen) yang mengeluh menyangkut pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) selaku pemberi jasa air minum yang dimana pemakaian jasa penerimaan aliran air bersih sering kali menyebabkan pelanggan merasa tidak puas

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

<sup>3</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006.

<sup>4</sup> Setiawan, R. "Peran Perusahaan Daerah Air Minum dalam Pelayanan Publik dan Tantangannya". *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), (2020), 45-60.

karena air sering tidak mengalir, pengembungan pembayaran karena penyalahgunaan meter air (*water meter*) oleh konsumen yang kurang paham, ditambah lagi dengan kurang pedulinya pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam menanggapi keluhan dari konsumen seperti kerusakan pipa sehingga tidak mendistribusikan air dengan baik.<sup>5</sup>

## 2. Metode

Penelitian ini bersifat yuridis empiris yaitu penelitian yang dilakukan berdasarkan pengamatan dan wawancara secara langsung di lapangan.<sup>6</sup> Penelitian ini dilakukan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Belu yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani No.19A, Kota Atambua, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Penelitian ini bersifat yuridis empiris, yaitu penelitian yang mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta faktor penghambat dalam implementasinya. Fokus utama penelitian ini adalah perlindungan hukum bagi konsumen PDAM Kabupaten Belu di Kota Atambua serta kendala yang menyebabkan perlindungan hukum tersebut belum optimal. Jenis dan sumber data yang digunakan meliputi data primer, sekunder, dan tersier. Data primer diperoleh dari pertemuan dan wawancara langsung terhadap konsumen dan pegawai PDAM, sedangkan data sekunder berupa dokumen hukum, regulasi, dan literatur yang relevan. Sementara itu, data tersier diperoleh dari kamus, dokumen internal PDAM, serta referensi dari internet. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan responden menggunakan pertanyaan yang telah disiapkan dan dikembangkan sesuai kebutuhan penelitian, serta studi kepustakaan untuk memperoleh informasi dari buku, peraturan, dan dokumen terkait.<sup>7</sup> Setelah data terkumpul, pengolahan data dilakukan melalui tahap editing untuk memastikan keakuratan data, *coding* untuk mengelompokkan data berdasarkan kategori tertentu, dan tabulasi untuk menyusun data dalam bentuk tabel agar lebih mudah dianalisis. Selanjutnya, data dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu dengan menggambarkan dan menguraikan data yang diperoleh secara sistematis agar lebih jelas dan mudah dipahami.<sup>8</sup>

## 3. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PDAM Kabupaten Belu Di Kota Atambua Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Perlindungan konsumen merujuk pada upaya hukum yang diberikan kepada konsumen dalam bentuk perangkat hukum, baik yang bersifat preventif maupun represif. Tujuannya adalah untuk melindungi hak-hak konsumen dari tindakan atau produk yang dapat merugikan mereka dan juga untuk meningkatkan kesadaran dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri, mengangkat martabat konsumen, serta menciptakan sistem perlindungan yang menjamin kepastian hukum dan transparansi. Adanya perlindungan

<sup>5</sup> Sugiarto, A. & Ramadhan, T. "Evaluasi Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum dalam Peningkatan Kualitas Layanan Konsumen". *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, 8(2), (2021), 75-89.

<sup>6</sup> Irvansyah, *Penelitian Hukum: Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel*. (Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2020), 45.

<sup>7</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 89.

<sup>8</sup> Soekanto, Soerjono, dan Sri Mahmudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 13.

dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka kedudukan pihak konsumen memiliki kedudukan yang sama dengan pelaku usaha.<sup>9</sup> Pihak konsumen dapat melakukan pengaduan atau dengan kata lain meminta haknya yang dimana haknya merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Selain itu dalam hal ini juga tidak bermaksud untuk memojokkan posisi pelaku usaha, melainkan dengan adanya hal ini lebih mendorong adanya iklim usaha dan juga mendorong lahirnya perusahaan yang kuat dalam menghadapi persaingan dunia luar serta berkualitas dalam hal penyediaan barang maupun jasa. Masyarakat harus melaksanakan kewajiban untuk mendapatkan hak masyarakat sebagai salah satu atau bagian dari konsumen. Jadi, demi berjalannya pelaksanaan kewajiban dan terpenuhinya hak masyarakat sebagai konsumen, perlu adanya perlindungan terhadap hal ini.<sup>10</sup> Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang penyediaan dan penyaluran air bersih. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dipimpin oleh seorang Direktur yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah.<sup>11</sup> Sebagai unsur pelaksana otonomi daerah, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Belu mempunyai tugas pokok yaitu membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang penyediaan dan penyaluran air bersih.<sup>12</sup> Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki peran yang penting dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat akan air bersih serta dalam mendukung pembangunan berkelanjutan dan kesejahteraan sosial. Perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM Kabupaten Belu di Kota Atambua didasarkan pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk mendapatkan hak-hak dasar mereka dan memastikan pelaku usaha, termasuk PDAM, bertanggung jawab atas produk dan layanan yang mereka sediakan.<sup>13</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa permasalahan terkait pelayanan distribusi air bersih oleh PDAM Kabupaten Belu yang menjadi pengeluhan dari konsumen, dan juga tindakan dari PDAM Kabupaten Belu untuk menyelesaiannya demi memenuhi hak konsumen sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Untuk mengetahui lebih jelasnya, maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini

---

<sup>9</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. (Jakarta: Djadit Media, 2001), 13.

<sup>10</sup> Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 118.

<sup>11</sup> Setiawan, R. "Peran Perusahaan Daerah Air Minum dalam Pelayanan Publik dan Tantangannya". *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), (2020), 45-60.

<sup>12</sup> PDAM Kabupaten Belu, *Rencana Bisnis PDAM Kabupaten Belu, Periode 2023 s.d 2027*. Belu: PDAM Kabupaten Belu, 2023, 24.

<sup>13</sup> Nasution, M. *Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih oleh PDAM*. (Jakarta: Penerbit Rajawali Pers. 2007, 117).

**Tabel 1.** Tanggapan Responden (Konsumen) PDAM Kabupaten Belu Terkait Distribusi Air

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Baik	23	62,16%
2	Tidak Baik	14	37,84%
	<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan pada tabel diatas, menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 23 orang (62,16%), menyatakan pelayanan distribusi air oleh PDAM dalam kategori "Baik". Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, seperti ketersediaan air yang stabil dan responsif terhadap pengaduan. Menurut tanggapan dari Bapak "ES", pelayanan dari PDAM Kabupaten Belu sudah cukup baik Meskipun ada gangguan sesekali, air biasanya mengalir sesuai jadwal, dan jika ada keluhan, tim teknis datang dengan cepat.<sup>14</sup> Adapun juga tanggapan dari Ibu "AM", yang menyebutkan bahwa PDAM sering memberikan informasi jika ada pemadaman atau perbaikan sehingga bisa memberi waktu bagi konsumen untuk menyiapkan airnya sebelum pemadaman terjadi.<sup>15</sup> Tanggapan selanjutnya terdapat pula 14 responden (konsumen) atau 37,84% dari total responden, yang menyatakan bahwa pelayanan distribusi air "Tidak baik". Tanggapan ini berasal dari berbagai konsumen yang mengalami masalah seperti air tidak mengalir secara teratur, tekanan air yang rendah, atau keterlambatan penyelesaian keluhan. Menurut Ibu "MT", yang merasa resah karena air yang sering tidak mengalir (mati) tanpa pemberitahuan, apalagi ketika di jam-jam konsumen sedang sibuk, yang menyebabkan aktifitas konsumen sehari-hari jadi terganggu.<sup>16</sup> Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, peneliti berpendapat bahwa meskipun mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan distribusi air PDAM, keluhan dari sebagian responden yang menilai pelayanan tidak baik menandakan masih adanya ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal konsistensi distribusi air dan transparansi informasi. Upaya yang lebih intensif dari PDAM Kabupaten Belu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi ketidakpuasan pelanggan.

Data yang telah diuraikan diatas telah menjelaskan mengenai tanggapan responden (konsumen) terhadap pelayanan distribusi air PDAM Kabupaten Belu, yang di dalamnya menyangkut dengan berbagai macam pengeluhan konsumen mengenai kendala dalam hal pendistribusian air. Karena ini merupakan salah satu hak utama responden sebagai konsumen PDAM Kabupaten Belu, maka mereka berhak untuk melakukan pengaduan terkait dengan permasalahan atau kendala yang mereka alami dalam proses penerimaan pelayanan distribusi air bersih dari PDAM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa macam pengeluhan dari konsumen terkait distribusi air bersih dari PDAM, yang dapat dilihat pada tabel pengeluhan responden sebagai berikut:

<sup>14</sup> Wawancara dengan Bapak ES Selaku Konsumen PDAM Kabupaten Belu, Hari Kamis 13 Juni 2024.

<sup>15</sup> Wawancara Dengan Ibu AM Selaku Konsumen PDAM Kabupaten Belu, Hari Kamis, 13 Juni 2024.

<sup>16</sup> Wawancara Dengan Ibu MT Selaku Konsumen PDAM Kabupaten Belu, Hari Senin, 17 Juni 2024.

**Tabel 2**

Pengeluhan  
Responden  
(Konsumen)  
Kabupaten  
Tentang  
Distribusi

PDAM  
Belu  
Pelayanan  
Air

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Air tidak mengalir	10	27.03%
2.	Ganti meter baru	6	16.22%
3.	Kebocoran	5	13.51%
4.	Meter mati	5	13.51%
5.	Air mengalir kecil	5	13.51%
6.	Pemindahan pipa	5	13.51%
7.	Bocor dekat meter	1	2.70%
<b>Jumlah</b>		<b>37</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer, 2024*

Berdasarkan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 responden (konsumen), terdapat 10 responden (27,03%) yang memberikan pengeluhan terkait air tidak mengalir secara teratur. Masalah ini menunjukkan bahwa distribusi air yang kurang memadai menjadi masalah utama yang dihadapi konsumen PDAM di wilayah tersebut. Menurut tanggapan dari Ibu “UR” selaku konsumen yang memberikan pengeluhan, hal ini seringkali berdampak pada kegiatan sehari-hari dari konsumen, karena air yang mati tanpa ada pemberitahuan atau informasi yang jelas kepada konsumen menyebabkan konsumen tidak memiliki waktu untuk mempersiapkan cadangan air.<sup>17</sup> Adapun tanggapan lain dari Ibu “HL”, yang pernah melaporkan terkait air yang tidak mengalir sama sekali di rumah selama beberapa hari, yang pada akhirnya pihak PDAM mengirimkan tangki air sebagai kompensasi, akan tetapi Ibu “HL” merasa bahwa itu bukan solusi jangka panjang. Air yang mengalir dari keran lebih praktis dan ekonomis bagi konsumen.”

Berdasarkan pengeluhan atau pengaduan yang diberikan, Bapak Kornelis Nai Kau, S.T. Sebagai Kepala Bagian Teknik PDAM Kabupaten Belu mengatakan bahwa penyebab dari air tidak mengalir ini cukup beragam, seperti penggunaan debit air yang tinggi di jam tertentu, kebocoran pipa air (karena masalah teknis, kelalaian manusia ataupun kerusakan alam), listrik padam, atau karena terdampak pekerjaan proyek PDAM yang dalam prosesnya, PDAM akan menghentikan suplai air sementara waktu agar penyambungan pipa berjalan optimal. Pemutusan ini biasanya dilakukan dalam waktu

<sup>17</sup> Wawancara dengan Ibu UR selaku konsumen PDAM Kabupaten Belu, Hari Jumat, 24 Mei 2024.

tertentu (biasa dilakukan pada jam yang penggunaannya rendah) selama proyek dilaksanakan.<sup>18</sup>

Pengeluhan berikutnya menurut data yang telah disediakan pada tabel diatas yaitu terkait dengan penggantian meter baru, sebanyak 6 responden atau 16.22% dari total responden, dimana konsumen mengadu karena beberapa alasan seperti terjadi kerusakan pada meter air berupa gangguan teknis ataupun faktor usia, sesuai dengan keluhan yang diberikan oleh Bapak "RBL" dan Bapak "JB" terkait penggantian meter baru.<sup>19</sup> Hal ini menyebabkan pembacaan meter yang tidak akurat atau tidak berfungsi dengan baik yang bisa menyebabkan penggelembungan tagihan yang merugikan konsumen, sehingga perlu dilakukan penggantian meter baru.<sup>20</sup>

Sebanyak 5 responden (konsumen) atau 13,51% dari total responden memberikan pengeluhan terkait kebocoran. Menurut penjelasan dari Bapak "VS" yang memberikan pengaduan terkait kebocoran, yang berupa kebocoran pada pipa distribusi utama, kebocoran pada pipa rumah tangga (*service line*), atau kebocoran di sambungan meter air yang sangat berdampak pada konsumen dalam bentuk peningkatan tagihan dan gangguan layanan.<sup>21</sup> Adapun alasan yang diberikan oleh Bapak Hendrikus Bria Seran sebagai salah satu Pegawai Bagian Teknik PDAM Kabupaten Belu, kebocoran ini sering terjadi karena masalah-masalah teknis seperti usia pipa yang sudah tua, tekanan air yang terlalu tinggi, karena kelalaian manusia (penggalian karena proyek, pekerjaan dan sebagainya), serta kerusakan dari bencana alam (longsor, banjir, dan lain-lain).<sup>22</sup>

Pengeluhan selanjutnya adalah mengenai meter mati, sebanyak 5 pengeluhan (13,51%) dari total responden. Menurut penjelasan dari Bapak Stefanus Tae sebagai salah satu Pegawai Bagian Teknik PDAM Kabupaten Belu, meter yang mati seringkali terjadi karena beberapa faktor teknis, seperti komponen yang aus, kerusakan internal, atau gangguan lain yang menyebabkan meter berhenti berfungsi. Ketika meter mati aliran air tetap ada, namun pemakaian tidak tercatat secara akurat.<sup>23</sup> Pengeluhan yang diberikan oleh Bapak "IDS" adalah karena meter yang mati menyebabkan konsumen kesulitan dalam mengukur debit air, dan juga menyulitkan mereka ketika ingin membayar tagihan air.<sup>24</sup> Air yang mengalir kecil menjadi salah satu pengeluhan yang diberikan oleh responden (konsumen), dengan jumlah 5 keluhan (13,51%) dari total responden. Bapak Stefanus Tae yang merupakan salah satu Pegawai Bagian Teknik PDAM Kabupaten Belu menjelaskan bahwa air yang mengalir kecil merupakan salah satu masalah yang seringkali disebabkan oleh kerusakan atau gangguan teknis seperti tekanan air yang rendah di jaringan distribusi PDAM, penyumbatan, terlalu banyak belokan pada instalasi pipa, dan lain-lain. Selain itu, peningkatan penggunaan air pada waktu-waktu tertentu juga dapat

---

<sup>18</sup> Wawancara dengan Bapak Cornelis Nai Kau selaku Kepala Bagian Teknik PDAM Kabupaten Belu, Hari Jumat, 17 Mei 2024.

<sup>19</sup> Wawancara dengan Bapak JB selaku Konsumen PDAM Kabupaten Belu, Hari Rabu, 28 Mei 2024.

<sup>20</sup> Wawancara dengan Bapak RBL selaku Konsumen PDAM Kabupaten Belu, Hari Selasa, 4 Juni 2024.

<sup>21</sup> Wawancara dengan Bapak VS selaku Konsumen PDAM Kabupaten Belu, Hari Rabu, 28 Mei 2024.

<sup>22</sup> Wawancara dengan Bapak Hendrikus Bria Seran selaku Kepala Seksi Perawatan (Pegawai Bagian Teknik) PDAM Kabupaten Belu, Hari Jumat, 17 Mei 2024.

<sup>23</sup> Wawancara dengan Bapak Stefanus Tae selaku Kepala Seksi Distribusi (Pegawai Bagian Teknik) PDAM Kabupaten Belu, Hari Selasa, Tanggal 21 Mei 2024.

<sup>24</sup> Wawancara dengan Bapak IDS selaku Konsumen PDAM Kabupaten Belu, Hari Jumat, 7 Juni 2024.

mengurangi aliran air ke konsumen.<sup>25</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu “ER”, di Kota Atambua memiliki jadwal pengaliran air dalam seminggu dua kali (dengan jam yang ditentukan), namun kendala yang sering ditemui ketika jadwal air mengalir tiba, terkadang air mengalir tidak sesuai kapasitas yang dibutuhkan.<sup>26</sup> Pengeluhan selanjutnya yaitu mengenai pemindahan pipa sebanyak 5 pengeluan (13,51%) dari total responden (konsumen). Menurut Bapak “AB”, alasan perlu dilakukannya pemindahan pipa ini adalah karena konsumen merasa perlu memindahkan pipa air yang terpasang di rumah atau properti mereka, baik karena alasan teknis, pembangunan, atau keperluan pribadi lainnya.<sup>27</sup> Dari penjelasan yang diberikan oleh Ibu Antonia Uduk sebagai salah satu Pegawai Bagian Administrasi PDAM Kabupaten Belu, permintaan pemindahan pipa ini bisa timbul dari konsumen perorangan maupun instansi, dan dapat melibatkan jalur distribusi utama PDAM atau pipa yang terhubung langsung ke rumah konsumen.<sup>28</sup> Pengeluhan terakhir yang disampaikan yaitu terkait dengan bocor dekat meter dengan jumlah keluhan paling sedikit yaitu sebanyak 1 pengeluhan (2.70%) dari total responden. Menurut pengeluhan dari Bapak “AK”, Kebocoran ini terjadi pada pipa atau sambungan yang berada di sekitar meter air, yang dapat mempengaruhi akurasi pencatatan penggunaan air dan menyebabkan konsumen menerima tagihan yang lebih tinggi dari pemakaian yang sebenarnya.<sup>29</sup> Dari data pengeluhan yang telah diuraikan diatas, PDAM Kabupaten Belu juga telah melakukan penyelesaian secara berkala terkait pengaduan-pengaduan tersebut. Berikut adalah tabel data penyelesaian pengaduan konsumen PDAM Kabupaten Belu di Kota Atambua pada tahun 2023:

**Tabel 3.** Penyelesaian Terhadap Pengeluhan Dari Responden (Konsumen) Terkait Pelayanan Distribusi Air

No	Kategori	Frekuensi	Percentase
1.	Air tidak mengalir	10	27.03%
2.	Ganti meter baru	6	16.22%
3.	Kebocoran	5	13.51%
4.	Meter mati	5	13.51%
5.	Air mengalir kecil	5	13.51%
6.	Pemindahan pipa	5	13.51%
7.	Bocor dekat meter	1	2.70%
<b>Jumlah</b>		<b>37</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Berikut adalah penjelasan dari data penyelesaian pengaduan konsumen PDAM Kabupaten Belu dari Bapak Kandidus Taku, S.Sos. selaku Kepala Bagian Administrasi

<sup>25</sup> Wawancara dengan Bapak Stefanus Tae selaku Kepala Seksi Distribusi (Pegawai Bagian Teknik) PDAM Kabupaten Belu, Hari Selasa, 21 Mei 2024.

<sup>26</sup> Wawancara dengan Ibu ER, selaku Konsumen PDAM Kabupaten Belu, Hari Jumat, 7 Juni 2024.

<sup>27</sup> Wawancara dengan Bapak AB, selaku konsumen PDAM Kabupaten Belu, Hari Jumat, 7 Juni 2024.

<sup>28</sup> Wawancara dengan Ibu Antonia Uduk selaku Kepala Seksi Hubungan Langganan (Pegawai Bagian Administrasi) PDAM Kabupaten Belu, Hari Rabu 15 Mei.

<sup>29</sup> Wawancara dengan Bapak AK Selaku Konsumen PDAM Kabupaten Belu, Hari Jumat, 14 Juni 2024.

PDAM Kabupaten Belu:<sup>30</sup> (1) Air tidak mengalir (27.03%), ini merupakan pengaduan terbesar dengan 10 kasus yang diselesaikan, mencerminkan bahwa masalah distribusi air merupakan kendala utama bagi PDAM. Ini menunjukkan bahwa PDAM Kabupaten Belu mampu menyelesaikan semua pengaduan dalam kategori ini. Penanganan kasus seperti ini biasanya melibatkan perbaikan pipa distribusi atau pengaturan ulang sistem distribusi air untuk memastikan aliran air ke konsumen kembali normal, (2) ganti meter baru (16.22%), terkait permintaan penggantian meter air, dan semuanya berhasil diselesaikan oleh PDAM. Penggantian meteran yang rusak atau usang sangat penting untuk memastikan pembacaan yang akurat sehingga konsumen tidak mengalami tagihan yang salah atau melambung tinggi. Ini memperlihatkan bahwa PDAM secara aktif merespon masalah yang bersifat teknis ini, (3) kebocoran (13.51%), sebanyak 5 kasus kebocoran dan semuanya telah diselesaikan. Kebocoran pipa bisa menyebabkan kehilangan air yang besar dan membengkaknya tagihan air konsumen, sehingga penyelesaian cepat oleh PDAM sangat penting untuk meminimalkan dampaknya pada konsumen, (4) meter mati (13.51%), sebanyak 5 pengaduan terkait meter air yang mati telah diselesaikan oleh PDAM.

Masalah meter mati dapat menyebabkan gangguan dalam pencatatan konsumsi air, sehingga memperbaiknya memastikan konsumsi air yang benar tercatat dan tagihan sesuai dengan penggunaan, (5) air mengalir kecil (13.51%), sebanyak 5 kasus terkait dengan aliran air yang lemah, dan semuanya berhasil ditangani oleh PDAM. Ini menunjukkan bahwa PDAM bekerja keras untuk meningkatkan tekanan air dan memperbaiki infrastruktur distribusi agar konsumen mendapatkan pasokan air yang memadai, (6) pemindahan pipa (13.51%), ada 5 kasus permintaan pemindahan pipa yang berhasil diselesaikan. Pengaduan ini biasanya melibatkan permintaan dari konsumen untuk memindahkan jalur pipa karena kebutuhan teknis atau pembangunan di area sekitar, (7) bocor dekat meter (2.70%), hanya 1 kasus kebocoran di dekat meter yang diselesaikan. Meskipun jumlah pengaduan ini sedikit, kebocoran dekat meter air bisa menyebabkan pembacaan yang salah dan peningkatan tagihan bagi konsumen, sehingga penyelesaiannya penting bagi PDAM. Secara keseluruhan, 37 pengaduan berhasil diselesaikan dari total 37 kasus yang diajukan, menunjukkan upaya penyelesaian pengaduan oleh PDAM telah efisien, dengan persentase penyelesaian tinggi, dengan estimasi dalam kurun waktu kerja 12 bulan.

Berdasarkan data yang dikumpulkan peneliti, walaupun PDAM Kabupaten Belu telah melakukan penyelesaian secara berkala terkait pengeluhan yang telah diberikan sesuai dengan data pengeluhan responden pada tabel diatas, akan tetapi beberapa konsumen masih belum puas dengan penyelesaian yang telah dilakukan. Untuk lebih jelas lagi, mengenai tanggapan puas atau tidak puasnya konsumen dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

---

<sup>30</sup> Wawancara dengan Bapak Kandidus Taku Selaku Kepala Bagian Administrasi PDAM Kabupaten Belu, Hari Selasa, 21 Mei 2024.

**Tabel 4** Tanggapan Responden (Konsumen) Puas dan Tidak Puas Terkait Penyelesaian Pengaduan Konsumen

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Puas	25	67,57%
2	Tidak Puas	12	32,43%
	<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Dari data pada tabel 3 diatas, 25 (67,57%) responden (konsumen) merasa puas dengan layanan penyelesaian pengaduan yang diberikan PDAM. Beberapa dari mereka menyatakan bahwa respons terhadap keluhan mereka, seperti air yang tidak mengalir atau penggantian meter baru, dilakukan dengan cukup cepat dan memadai. Misalnya salah satu konsumen, Bapak "AK", menyebut bahwa setelah mengajukan keluhan mengenai kebocoran di sekitar meter, tim teknis PDAM datang dalam waktu 24 jam untuk memperbaiki masalah. Beliau merasa upaya ini menunjukkan profesionalisme dan tanggung jawab PDAM.<sup>31</sup> Ibu "VLM", konsumen lain, juga memuji transparansi informasi yang diberikan PDAM mengenai jadwal perbaikan pipa distribusi di wilayahnya.<sup>32</sup> Namun, ada pula konsumen yang merasa tidak puas dengan pelayanan PDAM. Ibu "SK", salah satu konsumen, mengeluhkan bahwa air sering kali mati tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, mengganggu aktivitas rumah tangganya. Ketika ia menghubungi layanan pelanggan, respons yang diterimanya lambat, dan penyelesaian masalah memakan waktu hingga tiga hari.<sup>33</sup> Hal serupa dialami oleh Pak "TM", yang merasa bahwa solusi sementara berupa pengiriman air melalui tangki tidak cukup efektif, karena hanya mencukupi kebutuhan selama sehari, sementara jadwal perbaikan berlangsung lebih dari seminggu.<sup>34</sup> Mereka mengharapkan peningkatan dalam komunikasi dan efisiensi penanganan pengaduan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM Kabupaten Belu di Kota Atambua, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), telah memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk mendapatkan hak-haknya. Konsumen memiliki hak untuk menerima layanan air bersih yang layak, informasi transparan mengenai tarif, serta kompensasi atas gangguan layanan. Berdasarkan data yang dikumpulkan, terdapat 37 pengaduan dari konsumen, yang sebagian besar terkait dengan masalah distribusi air, seperti air tidak mengalir (27,03%) dan permintaan penggantian meter baru (16,22%). PDAM bertanggung jawab untuk menanggapi keluhan-keluhan tersebut secara cepat dan memberikan solusi yang efektif agar hak-hak konsumen terlindungi. Kendala yang dihadapi konsumen terkait distribusi air, penggantian meter, kebocoran, dan tekanan air rendah menjadi fokus utama yang perlu

<sup>31</sup> Wawancara dengan Bapak AK Selaku Konsumen PDAM Kabupaten Belu, Hari Jumat, 14 Juni 2024.

<sup>32</sup> Wawancara dengan Ibu VLM Selaku Konsumen PDAM Kabupaten Belu, Hari Rabu, 28 Mei 2024.

<sup>33</sup> Wawancara dengan Ibu SK Selaku Konsumen PDAM Kabupaten Belu, Hari Selasa 21 Mei 2024.

<sup>34</sup> Wawancara dengan Bapak TM Selaku Konsumen PDAM Kabupaten Belu, Hari Selasa 11 Juni 2024.

diatasi oleh PDAM guna meningkatkan kualitas layanan dan perlindungan hukum bagi konsumen.<sup>35</sup>

#### **4. Faktor Penghambat Kurang Optimalnya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PDAM Kabupaten Belu Di Kota Atambua**

Kebutuhan akan air bersih merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan diakui secara tegas dalam berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia. Air sebagai sumber daya alam yang vital diatur dalam UUD 1945 Pasal 33 ayat (3), yang menekankan bahwa kekayaan alam, termasuk air, harus dikelola oleh negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pemerintah, melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), bertanggung jawab untuk menyediakan air bersih kepada masyarakat, termasuk di Kabupaten Belu, khususnya Kota Atambua. Namun, dalam praktiknya terdapat berbagai kendala yang menyebabkan perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM tidak berjalan optimal. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengamanatkan perlindungan hukum bagi konsumen agar mereka mendapatkan hak-hak dasar dalam menikmati pelayanan publik. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan layanan air bersih yang layak, kompensasi atas gangguan layanan, serta informasi yang transparan terkait tarif dan kualitas air. Meskipun aturan ini sudah jelas, dalam implementasinya masih banyak konsumen PDAM Kabupaten Belu yang merasa hak-hak mereka belum terpenuhi. Keluhan terkait buruknya kualitas layanan, seperti air yang tidak mengalir, kebocoran pipa, serta ketidakjelasan informasi, menjadi masalah yang sering dihadapi oleh masyarakat.

Berbagai faktor penghambat menyebabkan perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM di Kota Atambua belum berjalan dengan baik. Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor tersebut, mulai dari kurangnya transparansi informasi, keterbatasan infrastruktur, hingga kurangnya pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan. Dengan memahami kendala-kendala ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan PDAM dan perlindungan hukum yang lebih baik bagi konsumen di Kota Atambua.

Penelitian ini penting dilakukan karena air bersih merupakan kebutuhan vital yang mempengaruhi kualitas hidup masyarakat. Dengan memahami faktor penghambat perlindungan hukum ini, langkah-langkah konkret dapat diambil untuk memperbaiki sistem distribusi dan pelayanan air bersih yang lebih adil dan transparan, sehingga masyarakat Atambua dapat menikmati hak-hak mereka sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun beberapa faktor penghambat kurang optimalnya perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM Kabupaten Belu di Kota Atambua: (1) Ketimpangan transparansi informasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi informasi dari PDAM Kabupaten Belu hanya menjangkau sebagian konsumen, sementara sisanya merasa kurang mendapatkan informasi yang jelas. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan dalam distribusi informasi yang memadai. Konsumen yang memahami prosedur pengajuan keluhan atau mendapatkan informasi tentang tarif dan gangguan

---

<sup>35</sup> Wahyu Sasongko, Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007), 30.

layanan umumnya memiliki akses yang lebih baik ke media informasi PDAM, seperti situs web, aplikasi, atau media sosial resmi. Sebaliknya, konsumen lain, terutama yang kurang terhubung dengan teknologi atau tinggal di daerah dengan keterbatasan akses, merasa terabaikan. Ibu "UR" selaku konsumen PDAM Kabupaten Belu mengeluhkan bahwa konsumen sering kali tidak mendapatkan penjelasan yang jelas tentang penyebab gangguan layanan dan alasan kenaikan tarif.<sup>36</sup> Kurangnya transparansi ini menyebabkan konsumen tidak memahami hak-hak mereka dan kesulitan dalam mengajukan keluhan secara efektif. Dari survei yang dilakukan pada 10 konsumen PDAM Kabupaten Belu di Kota Atambua, 60% menyatakan bahwa mereka tidak pernah menerima informasi yang jelas mengenai perubahan tarif atau gangguan layanan. Hanya 40% konsumen yang mengetahui prosedur pengajuan keluhan resmi kepada PDAM, namun Bapak Kandidus Taku, S.Sos., sebagai Kepala Bagian Administrasi PDAM Kabupaten Belu menjelaskan bahwa hal ini juga disebabkan karena banyak konsumen yang mungkin belum begitu paham dalam mengakses internet, yaitu melalui *Facebook*, ataupun *Website* khusus resmi yang telah disediakan PDAM Kabupaten Belu, atau aplikasi PDAM yang bisa diunduh secara gratis di perangkat masing-masing konsumen, karena disitulah dimana sering muncul informasi-informasi baru sejak akhir tahun 2022. Respon Lambat Terhadap Keluhan Konsumen: Meskipun konsumen memiliki hak untuk mengajukan keluhan, PDAM Kabupaten Belu seringkali lambat dalam menanggapi pengaduan. Adapun alasan dari Bapak Stefanus Tae sebagai pegawai Bagian Teknik PDAM Kabupaten Belu bahwa respon lambat terhadap keluhan konsumen ini terkait dengan keterbatasan sistem pengaduan dan kurangnya sumber daya manusia untuk menangani keluhan secara efisien.<sup>37</sup> Akibatnya, banyak konsumen merasa keluhan mereka tidak ditindaklanjuti dengan baik. Dari 170 pengaduan yang diajukan oleh konsumen PDAM Kabupaten Belu di Kota Atambua pada tahun 2023, sebanyak 65% pengaduan tidak ditangani dalam waktu yang telah ditetapkan (maksimal 7 hari kerja). Hanya 35% konsumen yang melaporkan bahwa keluhan mereka terkait air yang tidak mengalir diselesaikan dengan cepat. Tetapi menurut penjelasan dari Bapak Cornelis Nai Kau, S.T., hal ini juga tergantung pada sumber permasalahan terkait air tidak mengalir, beberapa sumber masalah yang menyebabkan air tidak mengalir seperti kebocoran yang parah pada pipa distribusi utama, ataupun perbaikan-perbaikan infrastruktur yang diperlukan, memaksakan PDAM untuk harus mematikan suplai air untuk sementara waktu, dan biasa kerusakan yang parah diperlukan waktu yang agak lama juga untuk diperbaiki. Namun dalam hal ini, PDAM Kabupaten Belu juga sebenarnya telah menyiapkan kompensasi berupa penyediaan tengki air, yang tagihannya lebih murah dari tagihan tengki air pada umumnya, namun ada juga beberapa dari sekian konsumen yang tidak menerima akan hal tersebut, dan tetap bersih keras untuk harus menerima air lewat saluran distribusi air mereka masing-masing.

Keterbatasan Infrastruktur dan Teknologi, Keterbatasan infrastruktur yang dimiliki oleh PDAM Kabupaten Belu menjadi penghambat utama dalam memberikan layanan air bersih yang optimal. Masalah seperti pipa yang sering bocor, meteran air yang rusak, dan tekanan air yang rendah memperburuk pelayanan. Selain itu, sistem distribusi air yang

---

<sup>36</sup> Wawancara dengan Ibu UR, selaku Konsumen PDAM Kabupaten Belu, Hari Jumat, 24 Mei 2024.

<sup>37</sup> Wawancara dengan Bapak Stefanus Tae selaku Kepala Seksi Distribusi (Pegawai BagianTeknik) PDAM Kabupaten Belu, Hari Selasa, 21 Mei 2024.

sudah tua dan tidak memadai menyebabkan gangguan air yang sering terjadi. Keterbatasan Sumber Daya dan Pendanaan, Menurut Penjelasan dari Ibu Antonia Uduk, Keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia juga menjadi penghambat bagi PDAM dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Kekurangan dana mengakibatkan perbaikan infrastruktur dilakukan secara parsial, sehingga masalah layanan air bersih tetap berulang. Selain itu, kurangnya pelatihan bagi petugas PDAM juga membuat hanya 35% dari anggaran tahunan PDAM yang dialokasikan untuk perbaikan infrastruktur. Sebanyak 70% petugas PDAM belum menerima pelatihan teknis terbaru terkait penggunaan teknologi baru untuk mendeteksi kebocoran pipa. mereka tidak dapat menangani masalah teknis dengan cepat dan tepat.

Pengawasan dan Regulasi yang Kurang Ketat, Pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan dan standar pelayanan oleh PDAM sering kali kurang ketat. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah memberikan pedoman yang jelas, dalam praktiknya, pengawasan terhadap penerapan hak-hak konsumen oleh pemerintah daerah maupun lembaga pengawas masih lemah. Hal ini memungkinkan PDAM untuk tidak mematuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dari 20 audit tahunan yang seharusnya dilakukan terhadap PDAM, hanya 8 audit yang terlaksana dalam 5 tahun terakhir. 60% dari temuan audit terkait pelanggaran hak konsumen tidak ditindaklanjuti dengan sanksi yang tegas. Konsumen yang Masih Belum Paham Dalam Mengakses Teknologi dan Informasi: Menurut Bapak Kandidus Taku, S.Sos. selaku Kepala Bagian Administrasi PDAM Kabupaten Belu, banyaknya konsumen yang masih kurang lincah dan belum paham terkait akses terhadap teknologi dan informasi menyebabkan konsumen-konsumen yang bersangkutan kurang update (tidak mengikuti) adanya perubahan-perubahan terkait regulasi, informasi, maupun pelayanan yang terjadi di PDAM. Bahkan dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, terdapat 55% konsumen yang tidak mengetahui bahwa konsumen bisa melakukan pengaduan secara online, tanpa harus melaporkan ke kantor PDAM terlebih dahulu. Mereka juga tidak mengetahui bahwa PDAM telah menyediakan pelayanan secara online, yang dapat diakses melalui Facebook, SMS (Short Message System) ke nomor yang telah disediakan oleh PDAM Kabupaten Belu, aplikasi atau website resmi dari PDAM Kabupaten Belu. Kesimpulannya, faktor-faktor penghambat ini menyebabkan perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM di Kabupaten Belu kurang optimal. Untuk mengatasinya, diperlukan peningkatan transparansi, penguatan sistem keluhan, perbaikan infrastruktur, peningkatan sumber daya, serta pengawasan yang lebih ketat.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut. Pertama, Perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM Kabupaten Belu di Kota Atambua sudah diatur sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), namun implementasinya belum optimal. Konsumen PDAM berhak mendapatkan layanan air bersih yang layak serta informasi yang jelas dan transparan mengenai tarif dan kualitas air. PDAM juga berkewajiban menanggapi keluhan konsumen secara cepat dan memberikan kompensasi atas gangguan layanan. Namun, masih terdapat banyak keluhan konsumen terkait distribusi air yang tidak lancar dan informasi

yang kurang transparan. Kedua, faktor penghambat kurang optimalnya perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM di Kota Atambua meliputi kurangnya transparansi informasi, lambatnya respons terhadap keluhan konsumen, keterbatasan infrastruktur, dan sumber daya PDAM yang tidak memadai. Selain itu, pengawasan dari pemerintah daerah terhadap pelaksanaan pelayanan PDAM masih lemah, sehingga hak-hak konsumen sering kali terabaikan. Untuk meningkatkan perlindungan konsumen, diperlukan perbaikan infrastruktur, transparansi informasi, serta peningkatan pengawasan.

## Referensi

- Az. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Djadit Media, 2001.
- Irwansyah. *Penelitian Hukum: Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel*. Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2020.
- Nasution, M. *Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih oleh PDAM*. Jakarta: Penerbit Rajawali Pers, 2019.
- PDAM Kabupaten Belu. *Rencana Bisnis PDAM Kabupaten Belu, Periode 2023 s.d 2027*. Belu: PDAM Kabupaten Belu, 2023.
- Setiawan, R. "Peran Perusahaan Daerah Air Minum dalam Pelayanan Publik dan Tantangannya." *Jurnal Administrasi Publik* 12, no. 1 (2020): 45-60.
- Soekanto, Soerjono, dan Sri Mahmudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiarto, A., dan Ramadhan, T. "Evaluasi Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum dalam Peningkatan Kualitas Layanan Konsumen." *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik* 8, no. 2 (2021): 75-89.
- Suryani, Tatik. *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum.
- Peraturan Darerah Kabupaten Belu Nomor 12 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum.