

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang

1. Sejarah Singkat PDAM Kota Malang

Sistem penyediaan air bersih di Kota Malang sudah ada sejak jaman Pemerintahan Belanda dan kegiatan penyediaan air minum untuk kota besar Malang dimulai sejak tanggal 31 Maret 1915, yang kemudian ketentuan persediaan air minum tersebut dikenal dengan nama WATERLEIDING VERORDENING Kota Besar Malang.

Pemerintah Belanda memanfaatkan air dari sumber air Karanganyar yang saat ini terletak di wilayah Kabupaten Malang untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Malang.

Pada tahun 1928 dengan menggunakan sistem penyadap berupa Brom Captering, air yang berasal dari sumber-sumber tersebut ditransmisikan secara grafitasi pada reservoir Dinoyo dan Betek.

Akibat perkembangan penduduk yang semakin pesat dan kebutuhan akan air bersih yang semakin meningkat, pada tahun 1935 Pemerintah Daerah Kota Malang menyusun program peningkatan debit air produksi dengan memanfaatkan sumber Binangun yang saat ini terletak di wilayah Kota Batu sebesar 215 liter / detik.

Pada tanggal 18 Desember 1974 dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor : 11 Tahun 1974, Unit Air Minum berubah dengan status Perusahaan Daerah Air Minum. Sejak itulah Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Malang mempunyai status Badan Hukum dan mempunyai hak otonomi dalam pengelolaan air minum.

Dengan semakin berkembangnya Kota Malang yang tentunya memicu pertambahan jumlah penduduk Kota Malang mengakibatkan meningkatnya pula kebutuhan air bersih, sehingga untuk memenuhi dan demi menjaga kelangsungan pelayanan air pada konsumen selama 24 jam secara terus menerus, PDAM Kota Malang menambah kapasitas produksi dengan mengelola Sumber Air Wendit yang berada di wilayah Kabupaten Malang dan beberapa mata air di Kota Malang dengan menggunakan system pompanisasi.

Menjawab isu strategis nasional dimana air minum merupakan kebutuhan dasar manusia untuk memenuhi aspek kesehatan disamping sebagai faktor pendorong pertumbuhan ekonomi dan peningkatkan derajat secara nasional sangat tergantung pada kemampuan dalam pelayanan penyediaan air minum, maka Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang berupaya meningkatkan pelayanan pada masyarakat akan pemenuhan kebutuhan air minum yang memenuhi baku mutu syarat kualitas air minum.

Sebagai salah satu perwujudan peningkatan pelayanan khususnya dalam peningkatan kualitas air yang diproduksi oleh PDAM Kota Malang, diterapkan program Zona Air Minum Prima (ZAMP) dengan pilot project di Perumahan Pondok Blimbing Indah Kota Malang. Program ini secara teknis dibantu oleh

Perpamsi bekerjasama dengan United States Agency for Internasional Development (USAID). Pada program ZAMP ini air bisa langsung diminum dari kran tanpa harus melalui proses pengolahan secara konvensional yaitu dimasak. Program ini telah dikembangkan untuk daerah pelayanan dari Tandon Mojolangu yang saat ini sudah mencapai 15.000 pelanggan. Hal dimaksud sebagai upaya penerapan PP Nomor 16 Tahun 2005 dimana air yang didistribusikan oleh PDAM kepada masyarakat pada tahun 2008 harus berkualifikasi air minum.

2. Visi, Misi, Motto, Tujuan dan Maklumat Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang

Setiap perusahaan memiliki visi untuk menjadikannya perusahaan yang lebih berkembang, terarah dan memiliki pandangan kedepan. Visi setiap perusahaan tentu berbeda-beda sesuai dengan karakteristiknya. PDAM Kota Malang sebagai perusahaan pelayanan air minum memiliki visi yaitu *“Menjadi Perusahaan Air Minum Terkemuka dan Tersehat di Indonesia”*. Visi dan misi merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Misi dibuat dikarenakan suatu perusahaan membutuhkan alasan mengapa perusahaan itu didirikan. Oleh karena itu berdasarkan hal tersebut maka misi dari PDAM Kota Malang adalah :

- a. Meningkatkan dan mengutamakan pelayanan,
- b. Meningkatkan profesionalisme sumberdaya manusia,
- c. Meningkatkan kinerja manajemen,
- d. Menjaga kelestarian sumber air baku dengan kerjasama antar daerah.

PDAM Kota Malang juga memiliki motto, tujuan dan maklumat/janji pelayanan sebagai berikut :

Motto :

Pelayanan Terbaik merupakan kebanggaan kami

Tujuan :

Meningkatkan kepuasan pelanggan dalam penyediaan air minum melalui peningkatan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien, serta dapat berperan dalam pembangunan Kota Malang.

Janji/maklumat pelayanan :

- a. Kami siap melayani kebutuhan air minum dengan sepenuh hati
- b. Kami siap menanggapi keluhan dengan tangan terbuka
- c. Kami akan menyelesaikan segala problema dengan segera
- d. Dengan jiwa besar kami bertaruh untuk kepuasan anda

Penyediaan air bersih di Indonesia sebagian besar ditangani langsung oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM tersebar di setiap provinsi, kabupaten dan kota di seluruh Indonesia. Hal ini merupakan perwujudan dari peraturan tentang desentralisasi yang menegaskan bahwa tanggung jawab penyediaan air bersih diserahkan kepada pemerintah daerah bukan pemerintah pusat. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola penyediaan air yang bertujuan untuk melayani masyarakat (pelanggan) yang menggunakan jasa dari penyedia air bersih.

3. Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang

Setiap orang yang bekerja disuatu perusahaan memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam menjalankan pekerjaannya. Tugas tersebut dapat digambarkan dengan membuat susunan tata kerja yang diwujudkan dalam struktur organisasi. Struktur organisasi dibuat dari atas kebawah yaitu dari posisi tertinggi kemudian diteruskan ke posisi selanjutnya dibagian bawah. PDAM Kota Malang memiliki struktur organisasi yang bertujuan untuk menggambarkan tugas dan tanggung jawab masing-masing pegawainya supaya lebih fokus dengan yang memang menjadi kewajibannya. Berikut ini merupakan penjelasan mengenai kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas, fungsi dan tata kerja PDAM Kota Malang berdasarkan Peraturan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang Nomor 30 tahun 2013 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas, fungsi dan tata kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang.

a. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi PDAM Kota Malang

Sesuai dengan Peraturan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang Nomor 30 Tahun 2013 menjelaskan bahwa kedudukan PDAM Kota Malang pada Bab II adalah sebagai berikut :

Pasal 2:

- 1) Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang adalah Perusahaan Daerah milik Pemerintah Kota Malang yang dipimpin oleh Direksi dan dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah pengawasan dan bertanggung jawab kepada Walikota,
- 2) Dewan pengawas bertugas untuk melakukan pengawasan umum dan pengawasan khusus terhadap pengelolaan Perusahaan agar efektifitas dan efisiensi dalam pengelolaan Perusahaan dapat tercapai;
- 3) Perusahaan diselenggarakan atas dasar asas ekonomi dalam kesatuan sistem pembinaan demokrasi ekonomi.

Pasal 3 :

PDAM mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sistem pengelolaan air minum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Malang dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik dari aspek sosial, ekonomi maupun kesehatan.

Pasal 4 :

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada pasal 3 (tiga), Perusahaan mempunyai fungsi :

- 1) Pelayanan penyediaan air minum kepada masyarakat;
- 2) Penyelenggaraan kemanfaatan umum;
- 3) Peningkatan pendapatan Perusahaan.

b. Susunan Organisasi PDAM Kota Malang

Sesuai dengan Peraturan Direksi Perusahaan Daerah Air Mnum Kota Malang Nomor 30 Tahun 2013 dalam bab III Pasal 5 menjelaskan bahwa Susunan organisasi Perusahaan terdiri dari :

a. Unsur Pimpinan adalah direksi yang terdiri dari :

1. Direktur Utama;
2. Direktur Administrasi dan Keuangan;
3. Direktur Teknik.

b. Unsur Staf yang kedudukannya berada dibawah Direktur Utama yang terdiri dari :

1. Kepala Satuan Pengawasan Internal;
2. Kepala Pusat Sistem Informasi Manajemen;
3. Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan;
4. Staf Ahli Bidang Administrasi dan Keuangan;
5. Staf Ahli Bidang Teknik.

c. Tugas dan Wewenang

1. Direktur Utama mempunyai tugas merencanakan, mengelola, mengawasi dan mengendalikan seluruh kegiatan operasional Perusahaan.

Direktur Utama membawahi :

- a. Direktur Administrasi dan Keuangan;
- b. Direktur Teknik;
- c. Kepala Satuan Pengawasan Internal;
- d. Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan;
- e. Kepala Pusat Sistem Informasi Manjemen;

- f. Staf Ahli Bidang Administrasi dan Keuangan; dan
- g. Staf Ahli Bidang Teknik.

2. Direktur Administrasi dan Keuangan mempunyai tugas merencanakan, mengelola dan mengendalikan program di bidang keuangan, administrasi umum, sumber daya manusia, hubungan pelanggan dan layanan pengadaan.

Direktur Administrasi Dan Keuangan membawahi :

- a. Manajer Umum;
- b. Manajer Sumber Daya Manusia;
- c. Manajer Keuangan;
- d. Manajer Hubungan Pelanggan; dan
- e. Manajer Pengadaan.

3. Direktur Teknik mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan program di bidang teknik, yang meliputi perencanaan teknik, produksi, jaringan pipa pelanggan, perawatan, pengawasan pekerjaan, dan air tak berekening.

Direktur Teknik membawahi :

- a. Manajer Perencanaan Teknik;
- b. Manajer Produksi;
- c. Manajer Jaringan Pipa Pelanggan;
- d. Manajer Perawatan;
- e. Manajer Pengawasan Pekerjaan; dan
- f. Manajer Kehilangan Air.

4. Kepala Satuan Pengawasan Internal mempunyai tugas merencanakan, mengarahkan, dan mengendalikan kegiatan pengawasan

5. Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan penelitian dan pengembangan Perusahaan.

6. Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan Administrasi dan Keuangan mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan penelitian, perencanaan pengembangan perusahaan dalam bidang administrasi dan keuangan serta sumber daya manusia

7. Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan Teknik PDAM Kota Malang mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan penelitian serta pengembangan dalam bidang Teknik

8. Kepala Pusat Sistem Informasi Manajemen mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan pemeliharaan dan pengembangan Sistem Informasi Manajemen

9. Manajer Sumber Daya Manusia mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan pemberdayaan dan pengembangan pegawai, kegiatan evaluasi kinerja pegawai, serta kegiatan peningkatan kesejahteraan pegawai.

Manajer Sumber Daya Manusia membawahi :

- a. Asisten Manajer Pengembangan Sumber Daya Manusia;
- b. Asisten Manajer Kesejahteraan Pegawai; dan
- c. Asisten Manajer Penilaian Kinerja.

10. Manajer Keuangan mempunyai tugas merencanakan anggaran pendapatan dan belanja Perusahaan, merencanakan dan mengawasi kegiatan administrasi keuangan, evaluasi pelaksanaan anggaran, menyajikan laporan dan hasil analisa keuangan serta pengembangan perusahaan di bidang keuangan.

Manajer Keuangan membawahi :

- a. Asisten Manajer Perencanaan dan Analisa Keuangan;
- b. Asisten Manajer Akuntansi dan Rekening; dan
- c. Asisten Manajer Kas dan Penagihan.

11. Manajer Hubungan Pelanggan mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan pelayanan, pencatatan pemakaian air, pemasaran, dan penertiban;

Manajer Hubungan Pelanggan membawahi :

- a. Asisten Manajer Pelayanan;
- b. Asisten Manajer Pemasaran;
- c. Asisten Manajer Pencatatan Pemakaian Air; dan
- d. Asisten Manajer Penertiban.

12. Manajer Pengadaan mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan pelayanan dan pembinaan dalam pengadaan barang atau jasa baik secara manual maupun elektronik;

Manajer Pengadaan membawahi :

- a. Asisten Manajer Pengadaan Jasa Konstruksi dan Jasa Konsultasi;
- b. Asisten Manajer Pengadaan Barang dan Jasa Lainnya.

13. Manajer Perencanaan Teknik mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan pengembangan instalasi air minum dan pemeliharaan aset Perusahaan.

Manajer Perencanaan Teknik membawahi :

- a. Asisten Manajer Perencanaan Konstruksi;
- b. Asisten Manajer Perencanaan Aset.

14. Manajer Produksi mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan pengolahan air serta menjaga kuantitas, kualitas dan Kontinuitas.

Manajer Produksi membawahi :

- a. Asisten Manajer Pengendalian Air Bakku dan Kualitas Air;
- b. Asisten Manajer Perpompaan.

15. Manajer Jaringan Pipa Pelanggan mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan pengembangan jaringan pipa dan meter pelanggan.

Manajer Jaringan Pipa Pelanggan membawahi :

- a. Asisten Manajer Pengembangan Jaringan;
- b. Asisten Manajer Meter.

16. Manajer Perawatan mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan perawatan pipa, jalan, bangunan dan mekanik, elektrik.

Manajer Perawatan membawahi :

- a. Asisten Manajer Perawatan Pipa Wilayah 1;
- b. Asisten Manajer Perawatan Pipa Wilayah 2; dan
- c. Asisten Manajer Bangunan, Mekanik dan Elektrik.

17. Manajer Pengawasan Pekerjaan mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan pengawasan pelaksanaan pekerjaan atau pengadaan agar dapat berjalan dengan lancar, efektif dan dapat dipertanggung jawabkan.

Manajer Pengawasan Pekerjaan membawahi :

- a. Asisten Manajer Pengawasan Pengadaan Barang;
- b. Asisten Manajer Pengawasan Pekerjaan Konstruksi.

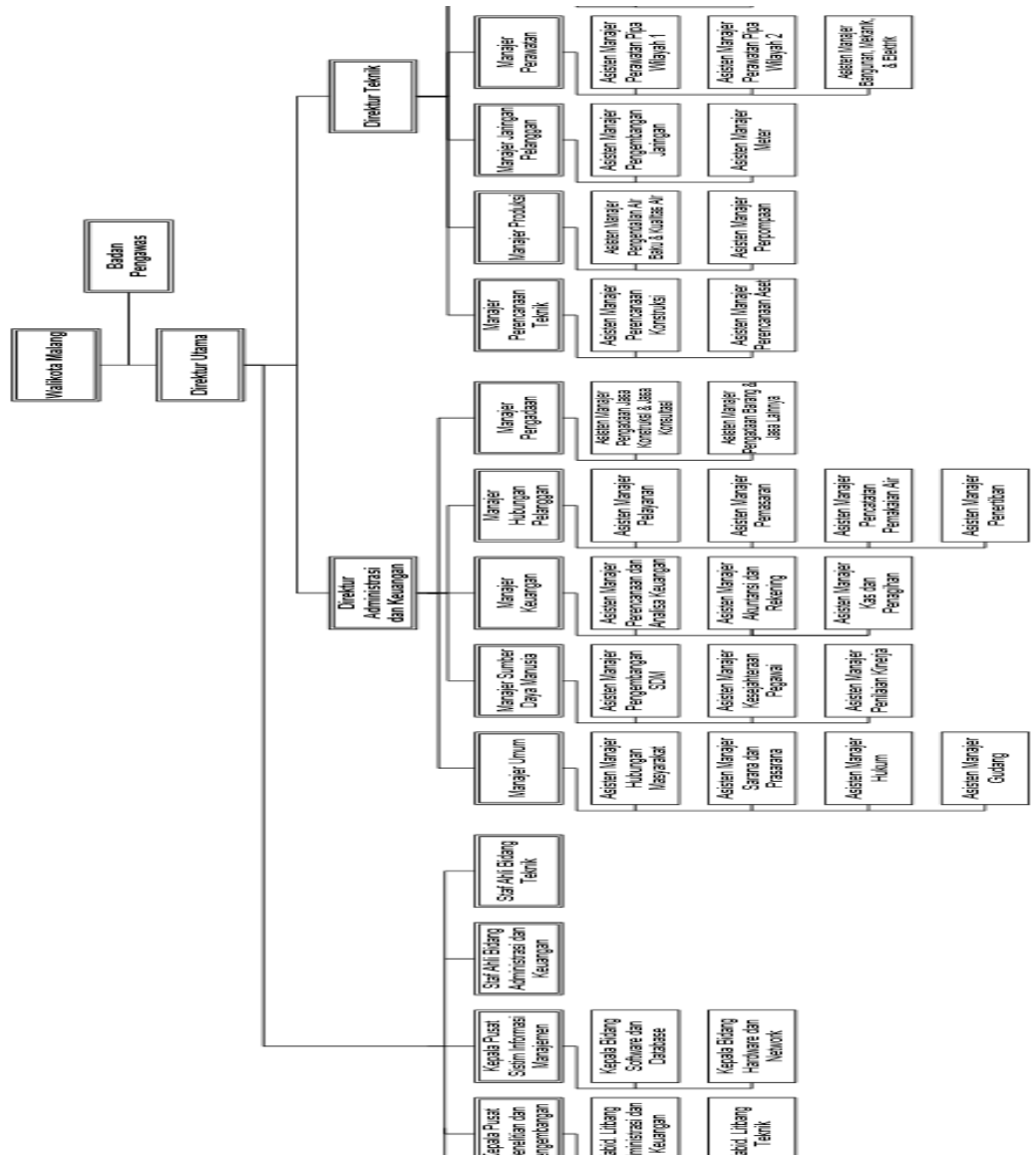
18. Manajer Kehilangan Air mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan pengendalian aliran air pada jaringan pipa distribusi dan menurunkan tingkat kehilangan air.

Manajer Kehilangan Air membawahi :

- a. Asisten Manajer Pengendalian Jaringan;
- b. Asisten Manajer Pengendalian Kehilangan Air.

Berikut merupakan struktur organisasi PDAM Kota Malang :

Diagram 1



Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Pendistribusian Air Tidak Mengalir (ATM) oleh PDAM Kota Malang

Undang-Undang perlindungan konsumen diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-haknya dan kewajiban-kewajibannya yang dimiliki terhadap pelaku usaha seperti konsideran undang-undang perlindungan konsumen bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab¹⁰³.

Dalam Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adapun materinya berisikan tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha serta tanggung jawab bagi pelaku usaha atas pelanggaran terhadap larangan/perbuatan. Di balik kewajiban pelaku usaha adalah hak konsumen, dalam arti apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya akan berakibat pada tuntutan dari pihak konsumen, sehingga kewajiban pelaku usaha sebagai berikut¹⁰⁴:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau jasa yang diperdagangkan.

¹⁰³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, **Hukum Tentang Perlindungan Konsumen**, PT. Gramedia Pusaka Utama, Jakarta, 2000, hlm. 2.

¹⁰⁴ Shidarta, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta, 2006, hlm. 207

6. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Sementara Pasal 4 ayat (3) UU tersebut mengatur hak dan kewajiban konsumen, yang mana hak-hak konsumen adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jujur, dan jelas mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang digunakan;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk pendapat kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya¹⁰⁵.

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pendistribusian Air Tidak Mengalir (ATM) oleh PDAM Kota Malang, Selama beberapa tahun terakhir terdapat kasus mengenai Air Tidak Mengalir (ATM) yang pernah terjadi di wilayah Kota Malang sebagaimana dikemukakan oleh informan berikut:

Yang pertama sosialisasi karena pemasangan baru untuk aliran air minum kepada masyarakat otomatis menyebabkan air tidak mengalir. yang kedua salah satu kasus air tidak mengalir di tahun 2010 disebabkan oleh banjir di Malang, termasuk sumber Wadit mengakibatkan sebagian besar wilayah Malang air macet

¹⁰⁵ UUPK, Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen, hlm. 12

dikarenakan PDAM tidak bisa memompa dan memproduksi dari air sumber tersebut dan langsung kita sosialisasikan kepada masyarakat, yang ketiga di sukarno hatta ada pipa meledak dikarenakan pipa sudah tua dan peremajaan pipa sendiri tidak semudah membalikkan telapak tangan seperti yang mas tahu kita harus membongkar jalan apabila dilakukan penanganan lebih jauh seperti memotong pipa maka harus dianalisa dahulu kira-kira yang krusial yang mana dan harus dikaji terlebih dahulu secara mendalam yang terbaru saat ini PDAM sedang mengerjakan program sesuai program pemerintah untuk 100% air minum diperoleh masyarakatkalaupun memang keadaannya tidak mengalir salah satunya adalah karena pemasangan baru program ini¹⁰⁶

Terkait adanya masalah air tidak mengalir tersebut ada beberapa alur pengaduan bagi masyarakat yang mengalami masalah dan ingin mengadukan masalah tersebut sebagaimana dikemukakan oleh informan berikut:

Kalo ada pengaduan yg diterima by phone biasanya langsung ke call center di sistem aplikasi work order.di sistem tersebut langsung kepada manajer hubungan pelanggan karena call center secara struktural di bagian manajer pelanggan.setelah itu disampaikan kepada direksi.kemudian ditembuskan kepada bagian2 terkait.contoh ke bagian perawatan akan ditanyakan apakah di bagian tersebut ada kasus air tidak mengalir karena kebocoran.atau akan disampaikan kepada nrw atau kehilangan akhir.akan ditanyakan apakah disini mati.nrw berfungsi sebagai distribusi air.nrw memaksimalkan dan mengoptimalkan supaya tidak terjadi kebocoran.sedangkan bagian perawatan apabila terjadi kebocoran maka bagian tersebut yang bergerak.untuk pengaduan yg ditrrima langsung maka disampaikan di bagian pengaduan.dan dimasukkan sama dengan sistem work order.nanti alurnya jadi satu dengan yang dari call center¹⁰⁷

Menurut pendapat masyarakat yang pernah mengalami kendala air tidak mengalir sebagaimana dikemukakan informan berikut:

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan Bu Syafril Bagian Hukum PDAM tanggal 29 November 2016 di kantor PDAM kota Malang

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Bu Syafril Bagian Hukum PDAM tanggal 29 November di kantor PDAM kota Malang

Benar, bukan hanya beberapa tahun terakhir, namun sampai hari ini gang gang di belakang rumah sini sering mengalami air mati kalau untuk di depan mungkin bisa dikatakan sudah jarang¹⁰⁸

Benar 2 bulan yang lalu mas di komplek perumahan ini seharian airnya mati besoknya hidup namun mati lagi pada keesokan harinya.jadi saya dan warga perumahan ini ada grup WA mas.dan di grup WA tersebut saya jadi tau kalau stu perumahan ini airnya lagi mati¹⁰⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa di daerah Penanggungan banyak warga yang menggunakan PDAM sering mengalami gangguan yaitu air tidak mengalir, namun bagian yang sering mati ini adalah bagian yang di belakang, sedangkan yang di depan jarang mengalami air tidak mengalir atau mati.

Tidak ketentuan khusus mengenai kriteria isu Air Tidak Mengalir (ATM) yang bisa diadukan, dan tidak ada yang mengadukan masalah tersebut dampai ke pengadilan

Tidak ada kriteria tentang keluhan yang bisa diadukan atau yang tidak bisa diadukan. PDAM open saja apabila ada pengaduan maka akan ditindak lanjuti
Sampai saat ini tidak ada yang mengadukan kasus sampai ke pengadilan karena kita juga sistemnya kekeluargaan apabila di suatu komplek ada air tidak mengalir selama 3 hari maka kita akan mengirimkan truk tank kita selalu optimalkan gimana caranya agar secepatnya mengalirkan air lagi¹¹⁰

Mengenai apakah ada ketentuan khusus kriteria isu Air Tidak Mengalir (ATM) yang bisa diadukan, dan bagaimana konsumen memperoleh perlindungan secara hukum, dan apakah ada yang

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan bapak Heru ketua RT 4 kelurahan Penanggungan, pada tanggal 12 Januari 2017

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan ibu Danya warga perumahan Permata Saxophone kelurahan Jatimulyo, tanggal 12 Januari 2017

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Bu Syafril Bagian Hukum PDAM tanggal 29 November 2016 di kantor PDAM kota Malang

mengadukan masalah tersebut sampai ke pengadilan, berikut adalah beberapa pendapat yang dikemukakan oleh masyarakat sebagai pengguna PDAM:

Saya kira tidak ada semua laporan tentang air mati bisa disampaikan kepada PDAM. Mungkin dari unit water tanknya ditambah lagi sehingga bisa diberikan kepada lebih banyak pelanggan¹¹¹

Nggak ada mas, yang saya tau semua laporan dari warga sini diterima. Mungkin bisa diberikan bantuan water tank yang mas bilang karena kalau matinya satu perumahan gini susah mau minta ke siapa, kalau ada juga sungkan mas. Tidak ada mas¹¹²

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa jika masyarakat mengalami masalah air PDAM yang mati atau masyarakat melaporkannya kepada pihak PDAM yang pihak PDAM juga menanggapi laporan yang diberikan oleh masyarakat tersebut dengan menyediakan *water tank*. PDAM menyediakan *water tank* tersebut untuk mengatasi masalah air tidak mengalir karena sebagai kebutuhan masyarakat yang mendasar ini maka pihak yang bertanggungjawab adalah pihak PDAM, maka dari itu setelah menerima laporan dari masyarakat pihak PDAM juga langsung bertindak.

Saya kira tidak ada mas. Kalau saya pribadi kalau air mati bisa langsung lapor kepada petugas tandon air (*water reservoir*) lalu bisa ambil air gratis di tandon tersebut. Mungkin untuk water tank yang keliling itu bisa dijadikan solusi bagi masyarakat yang rumahnya jauh dari tandon PDAM mas. Tidak ada mas¹¹³

¹¹¹ Hasil wawancara dengan bapak Wawancara dengan Pak Heru ketua RT 4 kelurahan Penanggungan pada tanggal 12 Januari 2017

¹¹² Hasil wawancara dengan ibu Danya warga perumahan Permata Saxophone kelurahan jatimulyo pada tanggal 12 Januari 2017

¹¹³ Hasil wawancara dengan bapak Totok Sugiarto RT 4 kelurahan Penanggungan, pada tanggal 16 Januari 2017

Saya kira tidak ada mas. Mungkin diberikan kompensasi bisa berupa kiriman air atau semacamnya untuk komplek-komplek yang memang mengalami mati air. Tidak ada mas¹¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat tersebut di atas dapat diketahui bahwa mengenai masalah ketentuan khusus kriteria isu Air Tidak Mengalir (ATM) yang bisa diadukan, dan cara konsumen memperoleh perlindungan secara hukum adalah pada dasarnya tidak semua masyarakat mengadukan kepada pihak PDAM ketika mengalami air tidak mengalir, kecuali jika hal tersebut berlaku selama beberapa hari atau seringkali sehingga sebagai konsumen tidak bisa memperoleh air bersih, dari sini baru warga melaporkan tentang perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami masalah tersebut. Biasanya pihak PDAM menyediakan water tank dengan cara keliling kepada warga yang mengalami gangguan air tidak mengalir tersebut atau dari masyarakat yang tinggal di sekitar tandon air (*water reservoir*) PDAM bisa langsung melapor kepada petugas tandon agar diberikan kompensasi berupa air bersih seperti yang dialami salah satu warga Kelurahan Penanggungan tersebut.

Pada prinsipnya, berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya membawa perubahan kepada masyarakat Indonesia pada umumnya, konsumen pada khususnya, bahwa hak dan kepentingannya sudah seharusnya menjadi perhatian penting. Air sebagai suatu kebutuhan yang sangat mendasar bagi kehidupan masyarakat, sehingga ada

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan ibu Mardiana Koesfitriani warga jl. Locari dalam, pada tanggal 13 Januari 2017

perusahaandaerah yang menyediakan layanan tersebut yaitu Perusahaan Daerah AirMinum (PDAM), yang mana adalah badan usaha milik daerah yangorientasinya tidak hanya sekedar bisnis, sehingga PDAM harusmenjalankan fungsi *Public Service Obligation* (PSO), melayani kebutuhandasar masyarakat dalam hal ini ketersediaan air bersih.

Perusahaan tersebut tidak memproduksi barang sepenuhnya namunlebih keservices/pelayanan/jasa, sehingga setiap orang yang menggunakanair PDAM adalah konsumen PDAM, ini berlaku dan tidak ada seorangpunyang dapat lepas dari ketergantungannya terhadap air dan juga tidaksedikit pula masyarakat yang menjadi pengguna jasa PDAM. Hal inimerupakan satu fenomena yang di dalamnya rawan sekali dengan adanya pelanggaran yang menyangkut hak dan kewajiban para pihak, baikmengeai pelayanan maupun pelaksanaannya.

Undang-Undang perlindungan konsumen ini juga diharapkan dapatmendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-haknya dan kewajiban-kewajibannya yang dimiliki terhadap pelaku usahaseperti dapat kita baca dari konsideran undang-undang ini- di manadikatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlumeningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dankemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, sertamenumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab¹¹⁵.

¹¹⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, **Hukum Tentang Perlindungan Konsumen**, PT. Gramedia Pusaka Utama, Jakarta, 2000, hlm. 2.

Dalam Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adapun materinya berisikan tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha serta tanggung jawab bagi pelaku usaha atas pelanggaran terhadap larangan/perbuatan. Dibalik kewajiban pelaku usaha adalah hak konsumen, dalam arti apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya akan berakibat pada tuntutan dari pihak konsumen, sehingga kewajiban pelaku usaha sebagai berikut ¹¹⁶:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau jasa yang diperdagangkan.
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Adapun faktor penyebab terjadinya Air Tidak Mengalir (ATM) di kota Malang adalah sebagaimana dikemukakan informan berikut:

Bencana alam pemasangan sambungan baru. walaupun misalnya sambungan baru berdampak air tidak mengalir di tempat2 yg dilalui pipa pasang baru tersebut maka akan disosialisasikan terlebih dahulu¹¹⁷

¹¹⁶ Shidarta, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta, 2006, hlm. 207.

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan Bu Syafiril Bagian Hukum tanggal 29 November di kantor PDAM Kota Malang

Air yang tidak mengalir ke pelanggan memiliki beberapa faktor yang akan dikemukakan oleh ibu Retno sebagai berikut:

Faktor air tidak mengalir adalah sebagai berikut : “air tidak mengalir itu biasanya diakibatkan oleh adanya kebocoran, adanya perbaikan pipa-pipa distribusi atau perbaikan yang berhubungan dengan pengaliran air ke pelanggan. Biasanya kami mematikan aliran air sementara waktu. Dan faktor terakhir mungkin karena kesalahan dalam mengatur settingan tekanan air”¹¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diindikasikan bahwa mengenai faktor penyebab terjadinya air tidak mengalir itu biasanya terdiri dari beberapa faktor di antaranya adalah bencana alam, mungkin karena terjadi hujan yang deras sehingga menimbulkan kebocoran pada bendungannya, sehingga air harus dimatikan terlebih dahulu untuk sementara waktu hal ini dilakukan untuk menghindari air yang keruh, kemudian terjadinya kebocoran pipa di salah satu saluran sehingga pihak PDAM juga harus menghentikan aliran air untuk memperbaiki saluran yang bocor tersebut, dan untuk memperbaikinya biasanya membutuhkan waktu.

Menurut M. Fauzan Indrawan adalah sebagai berikut:

“Kalau di PDAM itu banyak macam faktor air tidak mengalir. Pertama pola pemakaian pelanggan yang dimanjakan oleh presseur tinggi kemudian diubah PDAM Kota Malang menjadi 0,5 atm yang dahulunya 1-2 atm dimana 1 atm mampu sampai dengan 10m ketinggian, lalu adanya perbaikan yang otomatis kita mematikan

¹¹⁸Hasil wawancara dengan ibu Retno Wwulandari, selaku kepala pusat penelitian dan pengembangan PDAM Kota Malang pada tanggal 29 November 2016

aliran air. Lalu washing reservoir. Lalu terjadi kebocoran pipa distribusi utama yang kemudian pelanggan akan terkaena dampaknya yaitu air tidak mengalir”¹¹⁹

Alasan yang diberikan oleh bapak ir.Nono Sutarno atas faktor air tidak mengalir adalah sebagai berikut:

“yang menjadi penyebab air tidak mengalir oleh PDAM Kota Malang itu adalah adanya perbaikan, bisa perbaikan pipa-pipanya atau alat yang digunakan atau bisa jadi karena adanya pengurasan tandon yang merupakan salah satu jenis perawatan dari PDAM.”¹²⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas dapat diindikasikan bahwa menurut pihak PDAM mengenai masalah terjadinya air tidak mengalir ini karena faktor-faktor berikut: kemungkinan ada suatu perbaikan pipa di daerah tertentu yang mengharuskan pihak PDAM mematikan sementara waktu sampai perbaikan sambungan pipa tersebut selesai dibetulkan, atau bisa juga terjadi pengurasan tandon, di mana tandon yang sudah lama harus dibersihkan tersebut dahulu untuk menghasilkan kualitas air yang bersih, sehingga dalam pengurasan tandon ini mengharuskan pihak PDAM mematikan saluran air ke masyarakat untuk sementara waktu, ketika pekerjaan sudah selesai dan tandon sudah tersisi, maka sambungan air akan dihidupkan kembali.Sedangkan menurut Bapak Suwito menjelaskan mengenai faktor penyebab terjadinya air tidak mengalir aalah:

Air tidak mengalir itu bisa diakibatkan oleh penyumbatan stop kran,adanya perbaikan karena pipa pecah atau adanya perbaikan di jaringan induk yang bisa memakan waktu lebih lama karena air

¹¹⁹Hasil wawancara dengan M. Fauzan Indrawan selaku Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan Teknik PDAM Kota Malang pada tanggal 29 November 2016

¹²⁰ Hasil wawancara dengan bapak ir.Nono Sutarno selaku manajer hubungan pelanggan di PDAM Kota Malang pada tanggal 29 November 2016

akan dimatikan dan air tidak mengalir juga dapat disebabkan oleh pelanggan yang telat membayar¹²¹

Menurut pendapat di atas dapat diketahui bahwa memang masalah penggunaan air bersih dari PDAM tidak mungkin bisa mengalir secara terus menerus, karena pasti ada suatu kendala atau faktor tertentu yang menjadikan aliran air tidak mengalir, salah satu contohnya adalah adanya penyumbatan kran, terjadinya pipa yang pecah, adanya perbaikan di salah satu induk. Bukan itu saja penyebabnya juga bisa terjadi karena pelanggan yang mungkin karena kelalaian atau sengaja tidak membayar sehingga aliran air terpaksa diputus oleh pihak PDAM.

Jadi dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor air tidak mengalir ke pelanggan yaitu pola pemakaian pelanggan, pengaturan tekanan air, adanya perbaikan, pengurusan tandon, dan adanya pelanggan yang tidak tepat waktu membayar tagihan air. Di bawah ini adalah penjelasan dari faktor faktor air tidak mengalir yang merupakan penyebab tidak lancarnya pendistribusian air di Kota Malang:

a) Pola Pemakaian Pelanggan

Pola pemakaian pelanggan yang berbeda-beda disetiap daerah mengakibatkan tekanan air yang berbeda pula. Hal tersebut dikarenakan dahulu rata-rata pelanggan PDAM Kota Malang menikmati tekanan air antara 1-2 atmosfer (atm) . air dengan tekanan 1 atm mampu naik sampai dengan ketinggian 10 meter yang berarti 1-2 atm tekanan air tersebut dapat sampai antara ketinggian 10-20

¹²¹ Hasil wawancara dengan bapak Suwito, selaku Manajer NRW (Non Revenue Water) di PDAM Kota Malang pada tanggal 29 November 2016

meter. Namun, sekarang tekanan air dicecilkan menjadi 0,5 atm sesuai dengan *Internal Water Association* (IWA). Dengan demikian pelanggan PDAM Kota Malang hanya dapat menikmati tekanan air dari bawah sampai ketinggian 5 meter.

b) Settingan tekanan air

Setiap aliran air yang keluar menuju rumah-rumah pelanggan akan melewati pipa-pipa distribusi yang didorong oleh kekuatan tekanan air didalamnya. Tekanan air yang masuk kedalam pipa distribusi dapat di setting sesuai dengan yang diinginkan PDAM Kota Malang. Tapi kebutuhan pelanggan akan air lebih besar di wilayah tersebut sehingga setting tekanan air tidak memenuhi kebutuhan air pelanggan.

c) Adanya perbaikan

Pendistribusian air yang tidak lancar juga diakibatkan oleh adanya perbaikan yang dilakukan PDAM Kota Malang. Salah satunya perbaikan pipa distribusi. Adanya perbaikan tersebut mengakibatkan air ke pelanggan tidak mengalir karena ketika ada perbaikan maka otomatis aliran air akan dimatikan. Perbaikan ini tidak memakan waktu lama sehingga begitu perbaikan selesai maka aliran air akan normal kembali sesuai dengan gaya gravitasi

d) *Washing reservoir* (pengurasan tandon)

Faktor yang ketiga merupakan *washing reservoir* yang merupakan pengurasan tandon air setiap minimal 2 tahun sekali atau dapat disesuaikan dengan kebutuhan. Tandon air merupakan tempat

menampung air bersih sebelum dialirkan ke pelanggan melalui pipa-pipa distribusi. Dari penjelasan tersebut dapat dibayangkan seberapa besar tempat penampungan air yang dimaksud karena menyimpan persediaan air pelanggan PDAM Kota Malang. Reservoir atau tandon air milik PDAM Kota Malang tersebar di beberapa daerah pelayanan di Kota Malang, *Washing reservoir* dapat mengakibatkan bagian-bagian *critical point* tidak mendapatkan air karena posisi *critical point*-nya tinggi. Namun jika posisi *critical point*-nya rendah sesuai dengan gravitasi maka pasti akan mendapat air.

e) Terjadi kebocoran

Tidak mengalirnya air ke pelanggan dapat terjadi karena adanya kebocoran pada pipa distribusi. Apabila terjadi kebocoran pada pipa distribusi utama maka dapat menimbulkan kebocoran kecil dan kebocoran besar. Dampak yang dirasakan pelanggan akibat adanya kebocoran kecil atau kebocoran besar yaitu pelanggan mendapati aliran air di rumahnya kecil bahkan sampai tidak mengalir

f) Pelanggan membayar tidak tepat waktu

Pelanggan PDAM Kota Malang diberi sanksi berupa pemutusan air sementara apabila tidak disiplin dalam hal membayar uang tagihan air. Jika dalam kurun waktu 3 bulan tetap belum membayar maka akan mendapat pemutusan air tetap. Sehingga pelanggan PDAM Kota Malang apabila ingin terus menikmati air maka diharapkan membayar tepat waktu.

Keterangan yang diberikan oleh masyarakat pengguna PDAM mengenai faktor penyebab terjadinya air tidak mengalir adalah sebagaimana dikemukakan beberapa informan masyarakat sebagai berikut:

Yang saya tahu penyebab air sering mati di gang-gang belakang rumah sini dikarenakan karena pipa untuk daerah belakang masih menggunakan pipa lama yg diameternya memang kecil sehingga mempengaruhi aliran air disana. untuk yang wilayah depan sudah pernah diganti, untuk area depan sendiri walaupun airnya susah mungkin dikarenakan pada pagi hari dimana banyak orang-orang yang menggunakan air¹²²

Kadang kadang ada perbaikan atau kebocoran, memang kesalahan yang tidak disengaja¹²³

Mengacu pada pendapat masyarakat dapat dijelaskan bahwa mengenai faktor penyebab air tidak mengalir tersebut adalah karena pipa yang digunakan oleh PDAM masih menggunakan pipa yang lama yang diameternya kecil, sehingga ketika aliran airnya mengecil, maka pada bagian yang di belakang tidak bisa jalan dengan lancar dan bahkan menjadi mati total. Dan mengenai keadaan air yang mati tersebut terkadang juga terjadi tidak disengaja seperti terjadinya kebocoran atau adanya perbaikan di salah satu induk

Sepertinya bocor pipa di Jl. Terusan Soekarno Hatta tapi dampaknya sampai ke sini¹²⁴

Menurut warga Saxophone kelurahan Jatimulyo sebagai berikut:

¹²² Hasil wawancara dengan bapak Heru ketua RT 4 kelurahan Penanggungan, pada tanggal 12 Januari 2017

¹²³ Hasil wawancara dengan bapak Totok Sugiarto RT 4 kelurahan Penanggungan, pada tanggal 16 Januari 2017

¹²⁴ Hasil wawancara dengan ibu Mardiana Koesfitriani warga jl. Locari dalam, pada tanggal 13 Januari 2017

Kalau konfirmasi dari pihak PDAM mengatakan ada kebocoran pipa daerah sini sehingga dilakukan perbaikan¹²⁵

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa mengenai kebocoran air biasanya warga masyarakat dikonfirmasi oleh pihak PDAM sehingga jika terjadi pemutusan aliran air atau air tidak mengalir biasanya warga di sini sudah mengetahuinya kalau ada perbaikan akibat terjadinya kebocoran tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pihak PDAM melakukan hal yang baik dengan memberitahu kepada masyarakat terlebih dahulu sehingga masyarakat tidak merasa cemas dan panik dengan pemutusan aliran air tersebut.

Apakah ada pelayanan khusus untuk konsumen dalam keluhan Air Tidak Mengalir (ATM, berikut jawaban yang diberikan oleh pihak PDAM

Sekalipun karena bencana alam kita tetap bertanggung jawab agar kebutuhan air masyarakat terpenuhi. namun bukan perlindungan hukum yang sesuai pasal-pasal yang ada namun kita tetap mewadahi apa yang diadukan kepada kita dan tetap memaksimalkan bagaimana caranya untuk menyelesaikan masalah tersebut¹²⁶

Menurut pendapat beberapa masyarakat pengguna PDAM adalah sebagai berikut:

Tidak ada. Kalau untuk gang di belakang rumah belum ada tindakannya. dan untuk water tank itu hanya diberikan di rt 13 dan 15. mungkin karena masih banyak warga rt sini yang masih menggunakan air sumur, sehingga kita tidak mendapatkan bantuan tersebut¹²⁷.

¹²⁵ Hasil wawancara dengan ibu Danya warga perumahan Saxophone kelurahan Jatimulyo, pada tanggal 12 Januari 2017

¹²⁶ Hasil wawancara dengan Bu Syafril Bagian Hukum tanggal 29 November 2016 di kantor PDAM kota Malang

¹²⁷ Hasil wawancara dengan bapak Heru ketua RT 4 kelurahan Penanggungan, pada tanggal 12 Januari 2017

Nggak ada sih mas. Katanya akan dilakukan penggantian pipa aja,tapi untuk bantuan water tank nggak ada mas¹²⁸

Nggak ada mas,cuman 2 bulan kemarin katanya mau mati dan sudah disosialisasikan tapi tidak jadi mati. Kemarin pipa-pipa yang kecil sudah diganti yang besar oleh PDAM namun hanya wilayah yang depan-depan saja¹²⁹.

Mengenai pelayanan khusus yang diberikan oleh PDAM sepertinya tidak ada. Pihak PDAM hanya mengganti pipa transimisi yang bocor itu saja mas¹³⁰

Dari hasil wawancara tersebut dapat diindikasikan bahwa ketika terjadi pemutusan air untuk sementara pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM untuk mengatasi kebutuhan air kepada masyarakat adalah dengan menyediakan water tank, selain itu warga masyarakat juga diberitahu terlebih dahulu kalau kemungkinan air akan mati, dan pihak PDAM juga mengganti pipa-pipa yang kecil sehingga air menjadi lebih lancar mengalirnya.

Tindakan yang dilakukan oleh masyarakat ketika menemui masalah air tidak mengalir adalah sebagaimana dikemukakan oleh beberapa informan berikut:

Ya mau tidak mau orang-orang cuman bisa menunggu. Sudah pernah dilaporkan waktu itu oleh orang di gang belakang rumah dan meminta untuk penggantian pipa besar namun sampai saat ini belum dilakukan oleh pihak PDAM,dan baru-baru ini saya diminta warga untuk melaporkan kembali,namun tidak saya

¹²⁸ Hasil wawancara dengan ibu Danya warga perumahan Permata Saxophone kelurahan Jatimulyo, tanggal 12 Januari 2017

¹²⁹ Hasil wawancara dengan bapak Totok Sugiarto warga RT 4 kelurahan Penanggungan, pada tanggal 16 Januari 2017

¹³⁰ Hasil wawancara dengan ibu Mardiana Koesfitriani warga jl. Locari dalam, pada tanggal 13 Januari 2017

laporkan karena untuk laporan yang pertama saja belum direspon¹³¹

Jadi salah satu dari ibu-ibu di perumahan sini ada yang lapor ke PDAM melalui facebook PDAM lalu jawaban dari PDAM tersebut dibagikan di grup WA.kalau saya pribadi melaporkan lewat CP yang ada di halaman internet PDAM¹³²

Mengacu pada hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa masyarakat yang mengalami masalah air tidak mengalir mau tidak mau harus menunggu sampai air mengalir kembali, ketika warga masyarakat mengalami masalah mereka juga melakukan tindakan melaporkan ke pihak PDAM, namun jika masalah tersebut masih belum ditanggapi oleh pihak PDAM ya mau tidak mau mereka harus menunggu tindak lanjut dari PDAM dan mereka enggan untuk melaporkan kembali karena dari laporan yang pertama masih belum ada tindakan warga juga merasa enggan untuk melaporkan kembali masalahnya tersebut dan mereka memilih mengadakan permasalahan tersebut melalui media massa, jadi tidak datang langsung ke kantor PDAM.

Kalau saya sendiri cuman lapor ke orang PDAM yang jaga di tandon mas,karena rumah saya dekat tandon jadi seperti dikasi kompensasi langsung ambil saja di tandon gitu mas.namun hanya untuk warga sekitar tandon saja,kalau kejauhan sepertinya tidak boleh¹³³

Saya pribadi tidak melapor,karena sudah disosialisasikan dan dihimbau untuk menghemat dan menampung air dari RW ke RT

¹³¹ Hasil wawancara dengan bapak Heru ketua RT 4 kelurahan Penanggungan, pada tanggal 12 Januari 2017

¹³² Hasil wawancara dengan ibu Danya warga perumahan Saxophone kelurahan Jatimulyo, pada tanggal 12 Januari 2017

¹³³ Hasil wawancara dengan bapak Totok Sugiarto warga RT 4 kelurahan Penanggungan, pada tanggal 16 Januari 2017

dan disampaikan ke warga sini, jadi waktu saya dapat berita itu saya langsung menampung air di bak¹³⁴.

Menurut warga di kelurahan Penanggungan ini juga melaporkan secara langsung kepada pihak PDAM, karena lokasinya di dekat tandon, maka oleh pihak PDAM diberikan kompensasi untuk mengambil secara langsung di tandon tersebut. Sedangkan warga yang lain mengatakan bahwa mereka tidak perlu melakukan tindakan melapor ke pihak PDAM karena pihak PDAM sudah menghimbau kepada masyarakat untuk selalu menghemat air dan diusahakan memiliki tandon air sehingga jika suatu waktu terjadi pemutusan air mereka masih memiliki tandon air dan bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhannya.

Bagaimanakah saat ini pendistribusian air di Kota Malang sendiri, Apakah ada kendala secara umum pada pendistribusian air kepada masyarakat kota Malang, berikut jawaban yang diberikan oleh informan

Kalau misal ada kebocoran maka penyelesaiannya dengan menambal pipa atau diganti dengan yang baru. Kalau ada bencana alam maka kita kirimkan truk tanki¹³⁵.

Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kondisi dimana Air Tidak Mengalir (ATM) menurut pihak PDAM kota Malang adalah sebagai berikut:

Sekalipun karena bencana alam kita tetap bertanggung jawab agar kebutuhan air masyarakat terpenuhi. Namun bukan perlindungan hukum yang sesuai pasal 2 yg ada. Namun kita tetap mewadahi apa

¹³⁴ Hasil wawancara dengan ibu Mardiana Koesfitriani warga jl. Locari dalam, pada tanggal 13 Januari 2017

¹³⁵ Hasil wawancara dengan Bu Syafriil Bagian Hukum tanggal 29 November 2016 di kantor PDAM kota Malang

yang diadukan kepada kita dan tetap memaksimalkan bagaimana caranya untuk menyelesaikan masalah tersebut¹³⁶

Menurut pihak PDAM ketika terjadi suatu kebocoran pada saluran pipa, maka pihak PDAM akan melakukan tindakan penyelesaian terhadap masalah kebocoran tersebut dengan menambal atau mengganti pipa yang bocor tersebut dengan pipa yang baru. Ketika terjadinya kebocoran atau kerusakan pipa yang ada diakibatkan oleh adanya bencana alam dan membutuhkan waktu yang lama, maka pihak PDAM melakukan suatu tindakan dengan mengirimkan truk tangki kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Perlindungan hukum yang dilakukan oleh PDAM adalah bertanggung jawab atas terjadinya masalah air tidak mengalir tersebut dengan memenuhi kebutuhan air kepada masyarakat pengguna PDAM tersebut. Itulah usaha yang dilakukan oleh PDAM dalam melindungi konsumen dari permasalahan air tidak mengalir.

Manusia sebagai subjek hukum sering mengabaikan hubungan hukum dengan subjek hukum yang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Salah satu kebutuhan tersebut adalah mengenai air minum, untuk memenuhi kebutuhan tersebut tentu pada pihak tersebut harus mengadakan hubungan hukum dengan pihak PDAM sebagai produsen air minum/air bersih. Masyarakat sebagai konsumen air bersih dalam prakteknya sering menemui kendala air bersih dari PDAM yang tidak mengalir, sehingga hak konsumen adalah tidak terlindungi.

¹³⁶ Hasil wawancara dengan Bu Syafriil Bagian Hukum tanggal 29 November 2016 di kantor PDAM kota Malang

Perlindungan terhadap konsumen air bersih dari PDAM merupakan hal yang sangat penting, mengingat kedudukan konsumen yang masih sangat lemah sehingga terkadang konsumen sering merasa dirugikan oleh pelaku usaha itu sendiri. Keengganan masyarakat sebelum diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada tanggal 20 April 1999, lebih berdasarkan pada:

1. Ketidakjelasan norma-norma perlindungan konsumen.
2. Praktek peradilan yang tidak lagi sederhana atau cepat dan biaya ringan.
3. Sikap menghindar konflik meskipun hak-haknya sebagai konsumen dilanggar pengusaha.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan publik, Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dan masyarakat¹³⁷. Disamping itu selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan memberikan kontribusi untuk Pendapatan Asli Daerah (PAD) kepada Pemerintah Kota Malang. Di sisi yang lain, masyarakat Kota Malang berharap agar pasokan air minum yang dilakukan oleh PDAM Kota Malang dapat berlangsung secara terus-menerus selama 24 jam untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, mendapatkan kemudahan dalam hal melakukan pembayaran rekening air, dan memperoleh informasi yang memadai tentang PDAM Kota Malang.

¹³⁷ Hasil wawancara dengan Staf Ahli Bidang Pelayanan PDAM Kota Malang

Sampai akhir tahun 2014 target area yang sudah terlayani sudah mencapai 84% tinggal 16% wilayah yang belum terlayani yang akan diselesaikan dalam kurunwaktu tiga tahun kedepan. Karena itu, diperlukan kerjasama dan kerja keras seluruhkaryawan PDAM Kota Malang. Adanya kebersamaan dalam mewujudkan programtersebut dapat dilihat dengan meningkatnya jumlah pelanggan PDAM Kota Malanghampir 40% dalam jangka waktu empat sampai lima tahun terakhir, sehingga sampaiakhir tahun 2014 sudah mencapai 132.471 saluran rumah. Jumlah tersebut termasuk38.000 masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) yang sudah menikmati air bersihsiap minum. Program MBR tersebut merata di semua kecamatan kota Malang.

Sebelumnya banyak masyarakat di Kota Malang yang menggunakan sungai untukmandi, cuci, dan buang air besar (MCK). Kondisi ini jelas sangat memprihatinkandari sisi sanitasi kesehatan. Kondisi ini mendorong PDAM untuk memberikanperhatian terhadap wong cilik melalui program MBR. Dengan kata lain untuk aksesair minum yang belum terjangkau oleh masyarakat, PDAM Kota Malang memberikankemudahan dengan sambungan baru murah dalam program MBR dengan ketentuandan syarat yang berlaku.

Penanganan perlindungan konsumen selama ini belum dilakukansecara terpadu, sehingga kepentingan konsumen terhadap hak dankewajibannya masih belum seperti diharapkan, maka upayamemberdayakan masyarakat konsumen dipandang perlu, penangananmasalah perlindungan konsumen yang terpadu dan

komprehensif. Walaupun kelahirannya dirasakan sangat terlambat, tetapi sudah merupakan suatu langkah ke arah kemajuan dari political will pemerintah untuk lebih memberdayakan konsumen dan dapat merespon akan pentingnya keberadaan aturan hukum.

Adapun masyarakat yang ingin menggunakan jasa PDAM harus mengajukan permohonan penyambungan air minum (berlangganan) terlebih dahulu pada PDAM. Setelah disetujui oleh PDAM, selanjutnya calon konsumen harus menandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Air Minum. Isi dari perjanjian yang dituangkan dalam Surat Perjanjian Jual Beli Air Minum telah ditetapkan secara sepihak oleh PDAM sehingga perjanjian tersebut merupakan perjanjian standar atau perjanjian baku.

Perjanjian standar merupakan perjanjian yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak telah ditentukan dalam surat perjanjian itu sehingga calon konsumen (pelanggan) hanya tinggal menandatangani formulir tersebut yang sebenarnya lebih banyak mengatur mengenai kewajiban-kewajiban pelanggan. Konsumen tidak dapat secara bebas ikut menentukan isi perjanjian itu. Hal ini dapat menimbulkan terjadinya ketidakadilan bagi konsumen, mengingat yang menentukan syarat perjanjian hanya salah satu pihak. Pembuatan suatu perjanjian ini sebagai formalitas untuk mengantisipasi apabila kelak di kemudian hari timbul permasalahan dalam jual- beli.

Perjanjian jual beli Air Minum menimbulkan hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh kedua belah

pihak baik PDAM sebagai penyedia dan penyalur air minum maupun konsumen sebagai pelanggan, yang mempunyai hak untuk mendapat penyaluran air minum yang baik sesuai dengan perjanjian yang disepakati. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya seringkali terjadi berbagai masalah mengenai penyediaan dan penyaluran air dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang mengakibatkan beberapa kerugian bagi konsumennya, antara lain meliputi masalah kemacetan air yang sampai berbulan-bulan, tidak bisa diterima secara logika di kota Malang terjadi kekurangan suplai air dan tidak ada informasi sama sekali kepada pelanggan tentang kapan hal ini berakhir dan juga yang sangat merugikan jika kran air tersebut dialirkan yang keluar bukan air tetapi angin itu membuat perputaran meteran (*water meter*) jalan kencang sehingga tagihannya bertambah, padahal jika mati sama sekali maka meteran tersebut secara otomatis mati.

Belum lagi dengan distribusi air yang tidak lancar, yang mana jika pagi hari debit air kecil tetapi waktu malam kencang bahkan tidak mengalir sama sekali, sehingga itu mengakibatkan naik turunnya water meter karena pergerakan water meter diukur dari besar kecilnya sesuai debit air yang dikeluarkan, maka itu membuat ketidaknyaman bagi pelanggan. Lainnya lagi jika di daerah yang jangkauannya jauh dari sumber air mereka menggunakan sistem bergilir, dimana pagi hari sampai siang hari air tersebut lancar tetapi malam hari tidak atau waktu aliran air tidak tentu waktunya, sehingga harus dengan cara menampung air tersebut, untuk memenuhi kebutuhan walaupun tidak semuanya terpenuhi.

2. Upaya PDAM dalam Mengatasi Masalah Pendistribusian Air Tidak Mengalir dan Memberikan Perlindungan Hukum bagi Konsumen Kota Malang

Alternatif dan Solusi Menghadapi Permasalahan Pelaksanaan Pelayanan PDAM Kota Malang dalam Penyediaan Air Bersih yang Sehat adalah sebagai berikut:

- a. Urgensi dibuatnya perda khusus mengenai sanksi tegas bagi masyarakat Kota Malang yang membuang sampah di sungai.

Selama ini kesadaran masyarakat khususnya masyarakat Kota Malang untuk tidak membuang sampah sembarangan terutama tidak membuang sampah di sungai masih rendah. Memang untuk penggunaan air sungai untuk keperluan sehari-hari sudah sangat berkurang, karena banyak masyarakat yang telah menjadi pelanggan PDAM, namun untuk kesadaran tidak membuang sampah di sungai masih rendah. Dengan adanya peraturan khusus yang memberikan sanksi tegas kepada masyarakat yang membuang sampah di sungai, diharapkan akan membuat masyarakat berpikir dua kali untuk membuang sampah di sungai. Dengan sungai yang bersih di Kota Malang diharapkan bisa menjadi sumber air bagi PDAM Kota Malang yang selama ini menggunakan sumber air dari daerah lain.

- b. Urgensi dibuatnya sumber air sendiri di Kota Malang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Malang.

PDAM Kota Malang masih menggunakan sumber air dari daerah lain yaitu Kabupaten Malang dan Kota Batu untuk memenuhi kebutuhan air masyarakat Kota Malang karena sumber air yang dimiliki Kota Malang selama ini belum mampu memenuhi kebutuhan air masyarakat Kota Malang. Hal ini menyebabkan biaya operasional PDAM Kota Malang menjadi sangat besar karena harus membayar biaya pengambilan air dari daerah lain dan juga pajak air bawah tanah ke pemerintah daerah setempat. Tentu saja kondisi tersebut berdampak padatingginya biaya penggunaan air yang dibebankan pada pelanggan yaitu masyarakat Kota Malang. Maka dari itu, perlu dilakukan kajian dan tinjauan mengenai potensi sumber air di Kota Malang agar dapat dimanfaatkan secara optimal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Malang.

- c. Urgensi dilakukan tindakan yang lebih tegas terhadap pelanggaran pencurian air/penyadapan.

Salah satu penyebab masyarakat masih melakukan tindakan pencurian air dari PDAM karena masyarakat tidak takut dengan sanksi yang diberikan oleh pihak PDAM dan kadang apa yang mereka peroleh dari tindakan tersebut jauh lebih besar dari jumlah sanksi denda yang ditetapkan pihak PDAM Kota Malang. Maka dari itu perlu adanya peraturan khusus yang memberikan sanksi tegas kepada pelanggan yang melakukan kecurangan karena sudah berkaitan dengan tindak pidana. Hal ini agar dapat menimbulkan efek jera bagi pelanggar dan masyarakat lain untuk tidak melakukan hal

tersebut, sehingga masyarakat menyadari bahwa apa yang dilakukan tersebut tidak hanya menimbulkan kerugian bagi pengguna air di sekitarnya tapi yang jelas pada pihak PDAM karena dengan adanya kecurangan dan pencurian air ini potensi uang yang hilang tidak bisa dianggap kecil.

- d. Urgensi dilakukannya pengawasan dari PDAM Kota Malang secara lebih intensif untuk meminimalkan kecurangan dan pencurian air.

Untuk meminimalkan tindakan kecurangan dan pencurian air yang dilakukan pelanggan maka pihak PDAM Kota Malang perlu melakukan pengawasan secara lebih efektif terhadap penggunaan air oleh pelanggan. Selain dibuat peraturan yang mengatur mengenai pemberian sanksi bagi para pelanggan yang melakukan kecurangan, diperlukan adanya pengawasan dari pihak PDAM. Operasi monitoring ini dapat dilakukan setiap hari oleh beberapa tim yang dibentuk oleh PDAM Kota Malang. Tim yang dibentuk ini harus mempunyai keahlian untuk mendeteksi kecurangan yang dilakukan pelanggan dan juga melakukan tindakan pengamanan agar kecurangan yang sama tidak terulang kembali.

- e. Urgensi dilakukannya sosialisasi mengenai ZAMP secara lebih intensif. Keyakinan masyarakat untuk memasak air sebelum dikonsumsi atau di minum membuat pelaksanaan program ini tidak berjalan dengan efektif karena masyarakat tetap terlebih dulu memasak air yang akan dikonsumsi meskipun sebenarnya air tersebut sudah memenuhi syarat baku mutu kualitas air minum. Maka dari itu

perlu dilakukan sosialisasi mengenai program ini agar berjalannya efektif.

- f. Urgensi adanya pengawasan dari PDAM terhadap kinerja rekanan.

PDAM sering menggandeng rekan kerja dalam melaksanakan berbagai kegiatan atau pekerjaan PDAM yang memang memerlukan kerjasama dengan pihak lain. Hal ini seperti dalam pelaksanaan pemasangan pipa atau penggantian pipa besar yang bocor dengan melakukan pembongkaran di jalan raya dan melibatkan badan jalan, dimana pihak PDAM tidak dapat melakukan sendiri dan memerlukan kerjasama dengan pihak lain dalam pengerjaannya. Namun seringkali pelaksanaan kegiatan tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan dan hal ini tentu berpengaruh terhadap nama baik PDAM karena masyarakat hanya mengetahui bahwa itu merupakan proyek PDAM dan tentu akan menyalahkan PDAM karena jalan raya yang dibongkar tidak dikembalikan seperti semula sebelum ada kegiatan pembongkaran.

Maka dari itu, meskipun pemilihan rekan kerja telah melalui prosedur yang ditetapkan, pihak PDAM harus tetap mengawasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Hal ini agar pelaksanaan kegiatan/proyek tersebut tidak menyimpang dan sesuai dengan yang diharapkan.

- g. Urgensi dilakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian karyawan PDAM Kota Malang.

Kemampuan dan keahlian karyawan PDAM dalam melayani masyarakat dan menguasai pekerjaan yang dibebankan kepadanya akan mempengaruhi baik tidaknya pelayanan yang diberikan pihak PDAM kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian sumber daya manusia yang dimiliki maka perlu adanya pelatihan secara berkala.

Saat ini mengenai pendistribusian air yang dilakukan oleh PDAM Kota Malang sendiri sebagaimana dikemukakan informan berikut:

Kota Malang tidak mempunyai sumber air sendiri sehingga kita mengadakan kerjasama dengan kota Batu dan kabupaten Malang¹³⁸.

Kendala secara umum pada pendistribusian air kepada masyarakat kota Malang sebagaimana dikemukakan informan berikut:

Kesulitannya di daerah buring dimana dataran tersebut memang tinggi sehingga air harus ditarik atau dipompa dan menggunakan sumur bantuan¹³⁹.

Mengacu dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa masalah pendistribusian air yang dilakukan oleh PDAM kota Malang ini adalah melalui sumber yang dimiliki sendiri oleh kota Malang dan tidak melakukan kerjasama dengan kota lain. Mengenai kendala atau kesulitan yang dihadapi oleh PDAM kota Malang adalah pada daerah-daerah yang

¹³⁸ Hasil wawancara dengan Bu Syafril Bagian Hukum tanggal 29 November 2016 di kantor PDAM kota Malang

¹³⁹ Hasil wawancara dengan Bu Syafril Bagian Hukum tanggal 29 November 2016 di kantor PDAM kota Malang

datarannya tinggi seperti di daerah Buring, maka untuk memaksimalkan pelayanan sampai ke daerah tersebut membutuhkan suatu pompa atau sumur bantuan agar airnya bisa lancar.

Upaya yang dilakukan oleh PDAM sebagai pencegahan atau perawatan dalam proses pendistribusian air agar tidak terjadi kondisi dimana Air Tidak Mengalir (ATM) terjadi adalah sebagai berikut:

Ganti meter-meter yang sudah ada sekarang umurnya sudah lebih tua dari pipa jadi harus kita ganti dan umurnya lebih pendek dan lebih rentan dari pipa. maka secara berkala akan diganti sesuai jadwal oleh bagian perawatan. sedangkan pipa untuk sementara ini hanya bisa dideteksi apalagi untuk mengganti pipa yang alirannya besar maka tidak bisa semudah membalikkan tangan karena harus dikaji terlebih dahulu. selain itu ijin kepada dinas perhubungan atau ijin kepada instansi pemerintah terkait karena nanti akan mengganggu fasilitas umum contohnya jalan besar bukan berarti menunggu pipa tersebut meledak namun aliran di pipa tersebut akan dikurangi sambil dicari celah di titik mana yang harus dipotong dan diganti sebagian. dengan begitu masyarakat tidak menerima dampak yang luar biasa¹⁴⁰.

Pendapat yang dikemukakan oleh masyarakat adalah sebagai berikut:

Mungkin intensitas dari PDAM dalam melakukan pengecekan secara berkala dari pihak PDAM ditambah. dan menyegerakan penggantian pipa untuk pipa-pipa yang memang ukurannya kecil¹⁴¹.

Berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa upaya yang dilakukan oleh PDAM kota Malang untuk mencegah adanya perawatan dalam pendistribusian air bersih tersebut agar tidak terjadi air tidak

¹⁴⁰ Hasil wawancara dengan pihak Bu Syafril Bagian Hukum tanggal 29 November 2016 di kantor PDAM kota Malang

¹⁴¹ Hasil wawancara dengan bapak Heru ketua RT 4 kelurahan Penanggungan pada tanggal 12 Januari 2017

mengalir adalah dengan melakukan penggantian meter dan pipa yang umurnya sudah tua. Pihak PDAM juga melakukan pengecekan secara berkala dan diutamakan harus mengganti pipa-pipa yang ukurannya kecil, sehingga aliran air akan mengalir secara normal dan tidak mengalami kemacetan.

Sedangkan penyelesaian terhadap Air Tidak Mengalir (ATM) yang dialami oleh warga yang menggunakan jasa PDAM adalah sebagaimana dikemukakan informan berikut:

Air tangki yang disediakan gratis. namun pengiriman truk tangki tersebut berlaku kepada komplek dimana air tidak mengalir sedangkan untuk per rumah kita analisa mendalam terlebih dahulu. umumnya untuk per rumah kita akan sarankan ganti pipa dan ganti pipa tersebut bisa didapatkan gratis apabila instalasi pipa tersebut masi sambungan luar pipa pdam. namun apabila sudah masuk wilayah rumah maka sudah bukan kewenangan pdam untuk mengganti pipa tersebut sehingga ada biaya penggantian disini pdam hanya menyediakan tukang dan bahan saja¹⁴².

Menurut pendapat beberapa masyarakat mengenai upaya yang dilakukan oleh PDAM adalah sebagai berikut:

Sementara baru mengganti pipa di daerah depan saja, namun untuk yang dibelakang belum¹⁴³

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa penyelesaian terhadap air tidak mengalir yaitu dengan menyediakan tangki air secara gratis kepada masyarakat yang menggunakan PDAM yang mengalami air tidak mengalir dan disarankan agar mengganti pipa pada setiap rumah

¹⁴² Hasil wawancara dengan Bu Syafriil Bagian Hukum tanggal 29 November 2016 di kantor PDAM kota Malang

¹⁴³ Hasil wawancara dengan bapak Heru ketua RT 4 kelurahan Penanggungan pada tanggal 12 Januari 2017

yang berada di luar rumah, dan untuk pipa yang ada di dalam rumah bukan merupakan kewenangan dari PDAM.

PDAM melakukan penggantian pipa yang bocor dengan mengganti pipa yang baru¹⁴⁴

Mengganti pipa-pipa kecil yang di luar ini aja mas, namun yang di dalam belum¹⁴⁵

Hanya mengganti pipa saja mas, karena aanya kebocoran di luar meter karena hal itu bukan tanggung jawab konsumen makanya pihak PDAM mengganti pipa yang bocor tersebut¹⁴⁶.

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pihak PDAM mengganti pipa yang bocor dengan pipa yang baru, mengganti pipa yang kecil dengan pipa yang besar. Penggantian tersebut adalah sebatas pipa yang ada di luar rumah karena itu masih merupakan kewenangan dari PDAM.

Pada pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana peran serta masyarakat dalam menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik. Dalam hal ini terutama yang berkaitan dengan pemeliharaan lingkungan hidup terutama kebersihan, dimana masyarakat masih kurang peduli terhadap kebersihan lingkungannya sendiri seperti kurangnya kesadaran masyarakat untuk membuang sampah pada tempatnya sehingga bisa membuat sungai tercemar atau bahkan mengakibatkan banjir yang jugadapat mengotori sumber mata air sehingga bisa menyebabkan air yang mengalir dari kran PDAM berwarna

¹⁴⁴ Hasil wawancara dengan ibu Danya warga perumahan Permata Saxophone kelurahan jatimulyo pada tanggal 12 Januari 2017

¹⁴⁵ Hasil wawancara dengan ibu bapak Totok sugianto warga RT 4 kelurahan penanggungan pada tanggal 16 Januari 2017

¹⁴⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Mardiana Koesfitriani warga Jl. Locari dalam pada tanggal 16 Januari 2017

keruh dan bercampur lumpur. Hal ini pula yang mungkin menjadi salah satu penyebab hingga saat ini sungai di Kota Malang belum bisa dimanfaatkan sebagai sumber air oleh PDAM Kota Malang. Seperti yang diketahui, bahwa PDAM Kota Malang masih mengandalkan sumber mata air dari dua wilayah tetangga kota Malang yaitu Kabupaten Malang dan Kota Batu.

Masalah lain yang cukup besar dihadapi oleh PDAM Kota Malang sebagai penyedia air kepada masyarakat adalah adanya oknum masyarakat yang bertindak curang dengan mengambil air langsung dari pipa utama tanpa melalui meter air, sehingga air yang digunakan tidak masuk dalam penggunaan yang tercatat di meter air. Tindakan ini tidak hanya merugikan pihak PDAM Kota Malang sebagai penyedia air tetapi juga masyarakat pengguna air di sekitarnya karena dengan diambilnya air langsung dari pipa utama milik PDAM maka akan mengurangi pasokan air bagi pelanggan di sekitarnya. Dampak yang dialami oleh pelanggan di lingkungan sekitar pengambil air tersebut adalah kecilnya debit air yang mengalir atau bahkan tidak mengalir sama sekali karena alirannya sudah diambil oleh pelanggan yang berlakur curang tersebut. Pencurian air yang mengganggu aliran air tetangga itu dilakukan biasanya dengan membuat saluran ilegal dengan melubangi pipa saluran tersier, yang mengakibatkan tekanan air dalam pipa tersier menjadi lemah sehingga air tidak bisa naik dari pipa tersier ke saluran-saluran yang ada di rumah-rumah pelanggan.

Selain itu, ada modus lain yang dilakukan pelanggan untuk mengurangi jumlah biaya tagihan penggunaan air, diantaranya adalah dengan memodifikasi meteran dan memasang alat pelambat meteran. 10 Memodifikasi meteran dilakukan dengan merusak gigi meteran sehingga putarannya lebih lambat, namun modus ini jarang dilakukan karena segel meteran rawan rusak sehingga mudah diketahui petugas. Sedangkan alat pelambat meteran dipasang dengan ditempel ke meteran tanpa merusak segel sehingga putaran gigi menjadi lambat dan angka pencatat meter menjadi lebih kecil dari volume pemakaian air. Alat ini bisa ditempel dan diambil kapan saja. Kedua modus ini, tidak mempengaruhi suplai air di sambungan tetangga tetapi tentu saja akan merugikan pihak PDAM sebagai pemasok air karena volume air yang digunakan pelanggan tidak sesuai dengan yang tercatat pada meter air. Tindakan-tindakan curang ini tentu akan berdampak pada kelancaran dan keberhasilan PDAM dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga perlu adanya tindak lanjut untuk mengatasi hal tersebut.