

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Pendistribusian Air Tidak Mengalir (ATM) oleh PDAM Kota Malang masih belum pernah mengadukan masalah air tidak mengalir ke pihak pengadilan, biasanya diselesaikan secara bersama antara pihak PDAM dengan masyarakat. Misalnya pihak PDAM mengadakan sosialisasi dengan cara mengirimkan air ke daerah yang mengalami kemacetan air, mengganti pipa yang kecil dengan pipa yang besar, dan menambal pipa yang bocor asalkan pipa tersebut berada di luar rumah, karena pipa yang ada di luar rumah adalah menjadi tanggung jawab PDAM.
2. Upaya yang dilakukan oleh PDAM dalam Mengatasi Masalah Pendistribusian Air Tidak Mengalir dan Memberikan Perlindungan Hukum bagi Konsumen Kota Malang adalah menyediakan tangki, mengganti pipa yang rusak dan bocor. Sementara itu pihak PDAM dalam melakukan pendistribusian air adalah dengan menerapkan SOP yang berlaku sesuai dengan Peraturan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang No.19 tahun 2016 sebagai berikut:
 - a. Pelanggan/ masyarakat melaporkan pengaduan melalui telepon/ surat/ datang ke loket pengaduan;

- b. Petugas pelayanan memeriksa dan menentukan jenis pengaduan untuk diproses pada unit terkait yang menangani;
- c. Petugas menentukan biaya sesuai ketentuan dan pelanggan membayar ke teller;
- d. Petugas pelayanan mengirim Surat Perintah Pekerjaan ke bagian terkait sesuai jenis pengaduan, antara lain :
 - 1) Unit Penertiban yang menangani pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan;
 - 2) Unit Pencatatan Pemakaian Air yang menangani pengaduan pencatatan pemakaian air pelanggan, ganti nama;
 - 3) Bagian Produksi menangani uji kualitas air, air keruh dan berbau;
 - 4) Bagian Distribusi yang menangani pengaduan air tidak mengalir dan pemasangan baru;
 - 5) Bagian Perawatan yang menangani akurasi meter air, perbaikan jalan, kebocoran, ganti meter, segel meter dan pindah meter.
- e. Bila penanganan pengaduan telah selesai dilaksanakan petugas terkait melaporkan melalui aplikasi;
- f. Bagian pelayanan memantau dan memastikan penyelesaian melalui aplikasi.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada pihak PDAM, sebagai suatu perusahaan yang menjadi tumpuan masyarakat dalam mengkonsumsi air minum sehari-hari, maka harus selalu mengadakan perawatan terhadap peralatan distribusi air minum agar gangguan distribusi air minum yang selama ini yang mengakibatkan air tiak mengalir, bila memungkinkan diadakan penggantian peralatan yang sudah tidak layak lagi dalam pendistrusian air minum tersebut demi pelayanan yang baik bagi konsumen.
2. Sebagai konsumen, pelanggan seharusnya menyadari hak-haknya dan mengembangkan kemampuan untuk memperjuangkan hak-hak tersebut sehingga apabila merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat melakukan usaha-usaha untuk mendapatkan hak-hak tersebut, tetapi juga harus memperhatikan kewajiban-kewajibannya sebagai konsumen.