

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN AIR BERSIH PDAM WAY
RILAU DI BANDAR LAMPUNG
(Studi PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung)**

**Oleh
Imam Mukhlisin**

Air merupakan suatu kebutuhan pokok yang sangat penting bagi masyarakat, untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih bagi masyarakat khususnya di Kota Bandar Lampung dikenal 2 (dua) sistem jaringan air: jaringan air perpipaan yang diselenggarakan oleh PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung dan jaringan air non perpipaan .

Dalam penyelenggaraan penyediaan air bersih yang dilakukan oleh PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung ternyata masih banyak kekurangan dalam pelayanannya, maka dari itu konsumen harus mendapat perlindungan sebagaimana diamanahkan oleh UUPK. Berdasarkan hal tersebut maka permasalahan yang dikemukakan adalah (1) Apa sajakah hak dan kewajiban antara PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung dan konsumen? (2) Bagaimana standar pelayanan yang diterapkan oleh PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung dalam melayani konsumen? (3) Upaya apakah yang dapat dilakukan konsumen dalam pemenuhan hak sebagai konsumen ?

Jenis penelitian yang digunakan adalah Empiris. Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan Normatif-terapan. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, studi dokumen, dan wawancara. Data yang diperoleh selanjutnya akan diolah melalui tahap-tahap Seleksi data, Klasifikasi data dan Sistematika data yang kemudian dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa hak dan kewajiban antara PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung dengan konsumen dimuat dalam perjanjian baku berupa "Surat Perjanjian Berlangganan Air Bersih", mengenai standar pelayanan mengutamakan : Pelayanan menjadi pelanggan air bersih, Pelayanan Informasi, Pengolahan dan Pengawasan Air Bersih. Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam pemenuhan haknya, dengan cara mengadu atau melaporkan melalui *email*, *telephone*, *fax*, atau pun langsung melaporkan ke kantor. Untuk menyelesaikan sengketa antara PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung dengan konsumen dapat melalui musyawarah untuk mufakat atau pun Pengadilan Kelas I Tanjung Karang .

Kata kunci: Penyelenggaraan Air Bersih, Perlindungan Konsumen, PDAM Way Rilau, Konsumen.