

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam Penyelenggaraan Penyediaan Air Bersih mengenai hak dan kewajiban antara PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung dan konsumen telah diatur dalam Klausula Baku yang berbentuk “Surat Perjanjian Berlangganan Air Bersih”.
2. Dalam penyelenggaraan air bersih di Kota Bandar Lampung, PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung mempunyai beberapa standar pelayanan dalam melayani konsumen :
  - a. Standar prosedural menjadi pelanggan air PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung.
  - b. Standar Sistem Informasi dan pelayanan PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung. Sistem Informasi Manajemen yang digunakan antara lain penggunaan layanan *Call Centre* PDAM Way Rilau, kontak *email*, dan *Website*.
  - c. Standar Pengelolaan dan Pengawasan Air bersih PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung. Untuk memenuhi kepentingan konsumen dan berdasarkan

kewajiban yang telah diamanahkan oleh Permenkes RI No. 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air minum

3. Ada beberapa mekanisme upaya konsumen dalam pemenuhan hak nya sebagai konsumen PDAM Way Rilau kota Bandar Lampung.
  - a. Konsumen dapat menyampaikan keluhannya dengan cara Pengaduan atau pelaporan, baik melalui email dan telephone maupun langsung datang ke Kantor PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung.
  - b. Setelah adanya pelaporan atau pengaduan dari konsumen tentang adanya gangguan pendistribusian air atau pemasukan air kerumah pelanggan dan lain sebagainya, maka pihak PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung akan mengecek ke lapangan dan akan dijanjikan batas penyelesaian akan gangguan tersebut.
  - c. Setelah itu maka dari Pihak PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung akan mengirim teknisinya untuk memeriksa atau mengecek ke lapangan dan apabila ditemukan kerusakan maka teknisinya segera memperbaiki sehingga dapat berfungsi kembali.

Dalam hal ini apabila sampai terjadi perselisihan atau persengketaan yang terjadi antara konsumen dengan PDAM Way Rilau akibat terjadinya suatu perbuatan yang merugikan salah satu pihak atau dengan kata lain salah satu pihak melakukan ingkat janji (*wanprestasi*), maka akan diselesaikan secara musyawarah terlebih dahulu, penyelesaian sengketa secara damai atau musyawarah dapat dilakukan dengan cara bernegosiasi, dimana masing-masing pihak dalam

musyawarah tersebut untuk mencapai damai dan menyampaikan apa yang menjadi keinginan para pihak yang bersengketa. Apabila melalui mekanisme musyawarah tidak ditemukan kesepakatan damai antara konsumen dengan PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung, maka proses penyelesaian sengketa akan di selesaikan melalui proses peradilan di pengadilan Klas 1 Tanjung Karang.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah :

1. Disarankan agar dalam Surat Perjanjian Berlangganan Air Bersih PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung dicantumkan hak dan kewajiban kedua belah pihak secara jelas dan terang, sehingga para pihak dapat mengetahui hak dan kewajibannya masing-masing untuk teriptanya kepastian dan keadilan hukum. Dan kemudian pihak PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung memperbaiki mengenai klausul-klausul yang terdapat pengalihan tanggung jawab dari PDAM ke konsumen karena itu belum sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Pihak PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung harus memberikan pemahaman yang sejelas-jelasnya mengenai isi dan maksud pasal perpasal dalam Surat Perjanjian Berlanggan Air Bersih kepada masyarakat yang akan menjadi Pelanggan dalam tahapan kesepakatan antara PDAM Way Rilau dengan calon konsumen.

3. Pihak PDAM Way Rilau harus memberikan informasi yang *update* dan akurat mengenai pelayanan dan gangguan serta informasi mengenai kualitas air bersih yang diproduksi oleh PDAM Way Rilau secara rinci kepada masyarakat. Selain itu PDAM juga harus meningkatkan kemampuan produksi dan pengawasan kualitas air bersih serta sistem pendistribusian air bersih ke rumah-rumah pelanggan.
4. Sebagai konsumen, pelanggan seharusnya menyadari hak-haknya dan mengembangkan kemampuan untuk memperjuangkan hak-haknya sehingga apabila konsumen merasa dirugikan oleh PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung dapat melakukan usaha-usaha untuk mendapatkan hak-hak tersebut secara non litigasi maupun litigasi, tetapi juga harus tetap memperhatikan dan menjalan kewajiban sebagai konsumen.