

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, wawancara dan pembahasan mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen Atas Penerimaan Air Keruh Di PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo, dapat penulis tarik kesimpulan:

1. Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo atas penerimaan air keruh dikatakan masih belum sempurna dikarenakan masih ada konsumen PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo yang belum ditindaklanjuti bentuk aduannya terhadap permasalahan air keruh yang diterima konsumen/pelanggan, dapat diambil dari sengketa yang terjadi antara konsumen dengan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo terdapat pelanggaran hak konsumen yang menyebabkan timbulnya sengketa, hak pelanggan tersebut termuat dalam Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoarjo Pasal 73 huruf g bahwa PDAM Delta Tirta melakukan pelanggaran hak konsumen atas kelalaiannya dalam merespon aduan yang diajukan pelanggan tentang layanan air minum yang meliputi kualitas dari air minum yang didistribusikan oleh PDAM Delta Tirta. Serta terdapat pelanggaran hak konsumen yang dilakukan PDAM Delta Tirta dalam Pasal 4 ayat 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen, adapun salah satu materinya berisikan tentang hak konsumen untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, dan hak untuk pendapat kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

2. PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dalam menyelesaikan sengketa konsumen atas penerimaan air keruh masih saja terdapat beberapa kendala, yaitu seperti kurang pemahamnya pelanggan dalam menuntut hak apa yang seharusnya diterima oleh pelanggan atas penerimaan air keruh, pihak pelanggan menuntut haknya secara emosional atau agresif yang mengakibatkan pihak PDAM Delta Tirta kesusahan dalam melakukan negosiasi, media komunikasi yang digunakan tidak relevan untuk melakukan negosiasi dikarenakan pandemi Covid-19, konflik kepribadian merupakan tantangan dalam negosiasi yang sering dialami oleh para negosiator. Dengan dijumpainya beberapa bentuk kendala ini maka pihak PDAM Delta Tirta tetap harus berupaya dengan semaksimal mungkin dalam menyelesaikan kendala-kendala tersebut, karena sejalan juga dengan misi dari PDAM Delta Tirta yang merupakan perusahaan dalam bidang jasa maka kepuasan pelanggan menjadi yang utama dan kewajiban PDAM Delta Tirta Sidoarjo.

4.2 Saran

1. Perlu adanya bentuk tindak lanjut yang dilakukan PDAM Delta Tirta dalam merespon bentuk aduan pelanggan secara cepat serta dapat meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan bagi pelanggan. Agar pelanggan bisa mendapatkan bentuk ganti kerugian yang sesuai dengan permasalahan yang diderita oleh pelanggan, dengan peluang PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo yang cukup besar dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, maka diharapkan nantinya PDAM Delta Tirta siap pakai dalam segala kondisi untuk memperjuangkan kepentingan konsumen.
2. Berdasarkan kendala bagi PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo tersebut masukan permasalahannya adalah pihak PDAM Delta Tirta harus menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik di PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo mencakup lingkup pelaksanaan yang luas dan kompleks, serta dalam prosesnya mengandung kegiatan yang saling berkaitan dengan kegiatan atau tugas dan fungsi antara unit/instansi yang satu dengan lainnya, sehubungan dengan PDAM Delta Tirta merupakan perusahaan daerah dalam bidang pelayanan umum maka, harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat dalam rangka memenuhi segala hak dan kewajiban.