

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dalam proses memperlancar pelayanan dan distribusi air bersih di PDAM seringkali kerugian timbul akibat adanya suatu tindakan pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen seperti halnya dalam melakukan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum terhadap kontrak berlangganan air. Sebagai respons terhadap permasalahan ini, Walikota Surabaya mengeluarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Dan Penyediaan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada dituangkan kedalam kontrak berlangganan air oleh perusahaan peraturan ini dimaksudkan untuk mendukung upaya perusahaan dalam menegakkan keteraturan terhadap pelanggaran wanprestasi dan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh konsumen. Peraturan Walikota tersebut juga mengintegrasikan ketentuan yang terdapat dalam UU 8/ 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perusahaan merumuskan SOP yang mencerminkan isi dari Peraturan Walikota tersebut dalam menyusun kontrak berlangganan air. Dengan adanya kontrak berlangganan air konsumen sebagai wujud suatu perjanjian yang mengikat antara PDAM dan Konsumen, maka petugas divisi penertiban konsumen memiliki wewenang untuk menindaklanjuti dan memberikan sanksi tegas kepada pelanggar yang melakukan tindakan pelanggaran dengan tujuan memberikan efek jera kepada para pelanggar.

Penyelesaian masalah pelanggaran kontrak langganan oleh konsumen dilakukan oleh PDAM hampir secara keseluruhan melalui proses di luar pengadilan, dapat disebut sebagai non-litigasi. Keberhasilan implementasi SOP

dapat dinilai dari tingkat kepatuhan konsumen terhadap aturan-aturan atau pedoman-pedoman umum yang didukung oleh kebijakan tersebut. Dalam penerapan SOP peran dari divisi penertiban terhadap kebijakan menjadi krusial dan harus dimiliki oleh semua yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan. Bahwasanya terkait kebijakan tersebut telah diimplementasikan secara efektif. Tujuan dari kebijakan mungkin dapat dicapai dan dilaksanakan secara efektif dan efisien.

4.2 Saran

1. PDAM sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) secara langsung diawasi oleh pemerintahan kota seharusnya dapat memberikan kebijakan tambahan untuk dapat membuat konsumen berlangganan air yang terbukti melakukan pelanggaran dapat merasakan efek jera, yakni dengan PDAM melaksanakan upaya secara litigasi.
2. Dibentuknya landasan hukum untuk mengatur mengenai proses mediasi, agar ada pihak lain sebagai mediator diantara Pihak Pertama dan Pihak Kedua yang dapat memberikan solusi terbaik atas sengketa yang terjadi secara adil dan tepat.
3. Dapat dilakukannya penyelesaian yang lebih terstruktur terkait pelanggaran kontrak berlangganan air yang dilakukan oleh konsumen berdasarkan apa yang sudah tertuang di dalam kontrak berlangganan air oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.