

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **1. Kesimpulan**

- a. PDAM sebagai pengelola dan pemasok air minum di Surabaya, dalam memberikan pelayanan kepada konsumen masih belum sesuai dengan ketentuan UUPK. Ada kewajiban PDAM selaku pelaku usaha yang masih belum diberikan kepada konsumen. Hak-hak konsumen masih diabaikan. Pelayanan PDAM Surabaya khususnya dalam mendistribusikan air minum yang layak untuk dikonsumsi oleh konsumen masih tergolong buruk. Sebagai bukti adalah banyaknya keluhan konsumen PDAM, bahwa air minum yang disalurkan dari rumah ke rumah tidak memenuhi standart kesehatan.
- b. Dalam tanggung gugat PDAM bertujuan untuk memperoleh kompensasi atas kerugian konsumen PDAM yang diderita. Tanggung gugat dapat berdasarkan wanprestasi jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajiban dalam perjanjian. Sedangkan tanggung gugat berdasarkan perbuatan melanggar hukum yaitu perbuatan yang melanggar dan tidak sesuai dengan Undang-Undang, norma-norma kepatutan, ketelitian dan kehati-hatian dalam masyarakat. Dalam membuktikan bersalah tidaknya atas kerugian yang diderita oleh konsumen, maka PDAM Kota Surabaya harus membuktikan bahwa dirinya tak bersalah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Beban pembuktian terbalik ini merupakan ketentuan yang bersifat khusus sebagai penyimpangan atas ketentuan umum bahwa

konsumen PDAM yang harus membuktikan kesalahan PDAM dalam kasus perbuatan melanggar hukum.

## **2. Saran**

- a. PDAM Kota Surabaya sebagai penyedia dan pengelola air minum kepada konsumen, hendaknya lebih memperhatikan pelayanan kepada konsumen dalam hal mendistribusikan air minum yang sehat dan layak untuk dikonsumsi. Hal tersebut sesuai dengan UUPK yang mengatur tentang kewajiban-kewajiban, serta apa yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha. Alangkah baiknya juga Pemerintah Tingkat II Kota Surabaya melakukan pengawasan terhadap PDAM selaku pihak yang menjalankan usahanya terkait dalam Peraturan Daerah Kotamadya Tingkat II Surabaya No. 7 tahun 1976 tentang PDAM.
- b. Apabila terjadi pelayanan yang buruk oleh pihak PDAM selaku penyedia dan pengelola air minum di Surabaya, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Maka diharapkan konsumen mengajukan gugatan untuk memperoleh ganti rugi dan memperhatikan segala ketentuan untuk dapat diajukannya gugatan. Dan apakah kerugian yang dialami merupakan kesalahan dari pihak PDAM, baik itu sebagai pelanggaran dari apa yang telah diperjanjikan atau perbuatan melanggar hukum. Sehingga upaya hukum yang diajukan dapat dilakukan secara maksimal.