

# Pelindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kota Samarinda

## Legal Protection for Consumers Regarding Regional Drinking Water Company (PDAM) Services in Samarinda City

Afrilia Intan Kurniati<sup>1</sup>, Surahman<sup>2</sup>

1,2 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur E-mail:

[1afriaintankurniati@gmail.com](mailto:afriaintankurniati@gmail.com), [2ss175@umkt.ac.id](mailto:ss175@umkt.ac.id)

---

### ARTICLE INFO

#### *Article history*

Received [9 Februari 2025]

Revised [12 Februari 2025]

Accepted [15 Februari 2025]

Available Online [17 Februari 2025]

### ABSTRACT

*This research intends to analyze legal protection for consumers regarding the services of the Regional Drinking Water Company (PDAM) in Samarinda, which are often complained about, both in terms of quality and service continuity. In this context, the research evaluates consumer rights as required by Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. Based on a juridical-empirical method, the approach used combines legal analysis with actual conditions in the real world. The findings show that although PDAM has made efforts to improve services through the establishment of water management installations and the expansion of the pipeline, there remains a lack of conformity among the services provided and the needs and expectations of consumers as per the applicable legal provisions. Complaints such as distribution disruptions, water quality not meeting standards, and slow complaint handling are the main issues.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum untuk konsumen terhadap layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Samarinda yang seringkali dikeluhkan, baik dari aspek kualitas maupun kontinuitas layanan. Dalam konteks ini, penelitian mengevaluasi hak-hak konsumen sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian yang diterapkan ialah metode yuridis-empiris, yang menggabungkan analisis ketentuan hukum dengan keadaan nyata pada kehidupan. Penelitian ini pun menghasilkan meskipun PDAM telah berupaya meningkatkan pelayanan melalui pembangunan instalasi pengolahan air dan perluasan jaringan pipa, masih terdapat ketidaksesuaian antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan dan harapan konsumen sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Keluhan seperti gangguan distribusi, kualitas air yang tidak sesuai standar, dan lambatnya penanganan pengaduan menjadi masalah utama. Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

---

*Keyword: Legal Protection, Consumers, Regional Drinking Water Company (PDAM).*

## A. PENDAHULUAN

Kekayaan sumber daya alam termasuk ke dalam salah satu karakteristik utama Indonesia, termasuk air, yang menjadi salah satu aset vital bagi negara. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan pentingnya pemeliharaan sumber daya alam secara berkelanjutan demi kesejahteraan rakyat serta memastikan hak seluruh penduduk negara dalam memperoleh akses air dalam mencukupi keperluan kehidupan penduduk.<sup>1</sup> Memastikan terpenuhinya hak atas air untuk para individu ialah tanggung jawab serta kewajiban negara. Responsibilitas ini sejalan dengan mandat konstitusional yang mengharuskan negara dalam menepati kebutuhan pokok setiap warga negara, termasuk hak dalam memperoleh kesempatan akan air bersih, hal ini berdasarkan pada ketentuan dalam 33 ayat (3) yang menjelaskan, bahwa “ Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. Ditekankan dalam pasal tersebut bahwasanya seluruh sumber daya alam, seperti sumber daya air, berada di bawah penguasaan dan pengelolaan negara, yang penggunaannya diarahkan semaksimal mungkin agar

meningkatkan kemakmuran penduduk. Regulasi ini menjadi dasar hukum tata kelola sumber daya air yang berlaku saat ini, dimana lingkungan hidup yang layak serta sehat menjadi hak konstitusional dan fundamental untuk tiap-tiap masyarakat. Penyelenggaraan kewajiban negara dalam mengelola sumber daya air sesuai pada ketentuan undang-undang dijalankan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah sejalan sesuai fungsi serta besarnya.<sup>2</sup>

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Indonesia ialah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memikul kewajiban untuk memasok dan mengelola air bersih demi meningkatkan kesejahteraan penduduk. PDAM menjalankan fungsinya dengan memperhatikan aspek sosial, kesejahteraan, dan pelayanan publik, serta menerapkan prinsip-prinsip profesionalisme dalam pengelolaannya. Dalam setiap transaksi ekonomi, termasuk layanan publik yang diberikan oleh PDAM, perlindungan pengguna sebagai bagian dari aspek utama yang mesti diprioritaskan.<sup>3</sup> Pada UUPK, upaya melindungi pelanggan berlandaskan pada asas kemanfaatan, kesetaraan, keadilan, keamanan, kenyamanan, keselamatan pengguna, dan keterjaminan hukum. Sehingga, UUPK bukan saja menyediakan landasan hukum yang tegas guna menjamin perlindungan kepada pelanggan, melainkan memberikan pula ruang bagi pengusaha untuk dapat terus menjalankan kegiatan usahanya dengan efisien serta berdaya saing dengan tetap mengedepankan perlindungan serta menjamin terciptanya rasa aman dan nyaman bagi

<sup>1</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air.

<sup>2</sup> Ridha Wahyuni, “Kewajiban Perusahaan Umum Daerah Air Minum Terhadap Pemenuhan Hak Atas Air Warga Perspektif Hak Asasi Manusia (Studi: Sengketa Pemenuhan Hak Atas Air Antara Perumda Air Minum Tirta Kahuripan Kabupaten

Bogor dengan Warga di Perumahan Sentul City)” Jurnal Unes Law Review, Vol. 6, No.4 (2024), hlm.12143.

<sup>3</sup> Anjas Asmara dkk, “Evaluasi Kinerja Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Melalui Balanced Scorecard (Studi Kasus PDAM Kabupaten Sinjai), Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 5 No. 2 (2020), hlm. 71.

konsumen.<sup>4</sup>

Saat ini, masyarakat sering mengalami gangguan distribusi pasokan air yang berlangsung hingga beberapa hari, terutama di daerah Jalan H. Suwandi, yang dalam kurun waktu sebulan dapat mengalami gangguan pasokan air sebanyak 2 hingga 3 kali. Kondisi ini menyebabkan kesulitan bagi warga dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Masalah ini memerlukan perhatian serius dari Pemerintah Kota Samarinda untuk segera ditindaklanjuti demi memenuhi kepuasan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya bagi warga yang telah memenuhi kewajibannya dengan membayar tarif yang ditetapkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Disisi lain, PDAM Tirta Kencana di tahun 2023 menaikkan tarif distribusi air bersih sekitar 9 persen, yaitu Rp 5.000 per kubik, dari pada mulanya Rp 5.300 per kubik akhirnya pada Rp 5.867 per kubik. Terjadinya peningkatan tarif ini dimaksudkan guna pembangunan instalasi pengolahan air (IPA) baru serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan produksi.<sup>5</sup> Namun demikian, keluhan dan pengaduan dari konsumen tetap muncul terkait ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Dan beberapa warga di Samarinda mulai mengeluhkan gangguan dalam distribusi air bersih oleh Perusahaan

Daerah Air Minum (PDAM), mengalami kendala yang berdampak pada beberapa kawasan di Kota Tepian. Beberapa daerah, seperti Jalan Cendana, Jalan Banggeris, Jalan M. Yamin, Jalan Martadinata, dan Jalan AW. Syahrani, mengalami pemadaman air selama beberapa hari terakhir. Gangguan ini disebabkan oleh dampak pelaksanaan revitalisasi pipa PDAM yang sedang dilakukan di sepanjang Jalan Ks Tubun Dalam dan Simpang Cermai, Samarinda Ulu.<sup>6</sup>

Terkait hal ini, Sengketa konsumen terjadi akibat ketidaksepahaman antara pengguna serta pengusaha pada transaksi produk atau layanan. Pasal 45 mengatur penyelesaiannya melalui dua jalur: nonlitigasi atau pengadilan umum, dengan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga perlindungan konsumen memiliki peran krusial dalam menegakkan hak-hak konsumen dan meningkatkan kesadaran hukum. Dalam konteks layanan air bersih, kualitas yang buruk tidak hanya merugikan secara ekonomi tetapi juga berdampak pada kesehatan, sanitasi, dan lingkungan, sehingga perlindungan hukum menjadi esensial bagi kesejahteraan masyarakat.<sup>7</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mencantumkan judul yang berfokus pada perlindungan konsumen, namun isi atau materinya lebih banyak mengatur tentang pelaku usaha dengan tujuan utama melindungi kepentingan konsumen. Dengan demikian, studi tentang "*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Layanan Perusahaan Daerah Air*

<sup>4</sup> Rafi Erdian Wibowo dan Gunawan Djajaputra, "*Perlindungan Hukum Konsumen atas Penjualan Properti Menggunakan Sistem Pre Project Selling*" Unes Law Review, Vol.6, No.4 (2024), hlm.10245.

<sup>5</sup> Kaltim Today, <https://kaltimtoday.co/anggota-dprd-samarinda-kritik-pdam-tirta-kencanaabdul-rohim-banyak-protos-warga-pelayanan-air-belum-memadai>, diakses pada 4 Januari 2025, 16.54 WITA.

<sup>6</sup> Niswar Kullah, rri.co.id, <https://www.rri.co.id/daerah/1038199/distribusi-air-di-samarindaterg> di akses pada 4 Januari 2025, 19.00 WITA

<sup>7</sup> Alfina Maharani, Adnand Darya Dzikra, "*Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen dan Pelaku Usaha (Literature Review)*", Jurnal Ekonomi dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 2, No. 6 (2021), hlm. 661,

*Minum (PDAM) Di Kota Samarinda"*  
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mempunyai peran krusial guna menyediakan kebutuhan air bersih untuk penduduk sebagai kebutuhan dasar yang harus terpenuhi. Namun, di Kota Samarinda, masih terdapat keluhan dari konsumen terkait pelayanan PDAM yang kurang memuaskan, seperti gangguan pasokan air, kualitas air yang tidak memenuhi standar, dan lambatnya penanganan keluhan konsumen. Hal ini menimbulkan permasalahan yang berpotensi merugikan konsumen dan memengaruhi kualitas hidup mereka. Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengevaluasi dan menganalisis perlindungan hukum untuk pengguna terhadap layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang kurang memuaskan, agar hak-hak konsumen terlindungi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Melalui studi ini peneliti ingin berkontribusi guna menumbuhkan kepedulian hukum bagi konsumen dan menjadi bahan evaluasi bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk memperbaiki kualitas pelayanan mereka. Terdapat beberapa permasalahan yang telah dibahas dalam latar belakang lalu dituangkan ke dalam rumusan masalah berikut ini :

1. Bagaimana Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Kota Samarinda Terhadap Layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Samarinda akibat layanan Perusahaan

Daerah Air Minum (PDAM) yang kurang memuaskan?

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Perbedaan Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya tentunya yang paling signifikan adalah dari segi lokasi karena masing-masing daerah mempunyai berbagai macam kendalanya masing-masing, pada penelitian ini berangkat dari masalah ketidaksesuaian antara layanan PDAM dengan hak-hak konsumen yang di atur dalam UUPK. Sementara itu, pada penelitian sebelumnya 28 lebih berfokus pada pendekatan yuridis normatif atau studi kasus tertentu, tanpa menggali data empiris langsung dari pihak terkait. Selain itu, pada penelitian ini secara khusus mengkaji hambatan dalam penyelesaian pengaduan konsumen dan efektivitas peran lembaga perlindungan konsumen seperti BPSK, karena aspek ini belum dibahas secara rinci dalam penelitian sebelumnya terutama terkait mekanisme penyelesaian sengketa dan peran lembaga tersebut.

## **C. METODE PENELITIAN**

Metode yuridis empiris digunakan dalam mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen terhadap layanan PDAM di Kota Samarinda berdasarkan kondisi di lapangan pada studi ini. Adapun sumber data penelitian ini didapatkan melalui data primer seperti wawancara, survei kepuasan pelanggan, dan dokumentasi, serta data sekunder dari peraturan, jurnal, buku referensi, dan penelitian terdahulu. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan konsumen dan pihak PDAM, survei kuesioner, serta studi dokumentasi terkait layanan PDAM. Penelitian ini berlokasi di Kota Samarinda dengan fokus pada PDAM dan BPSK, berlangsung selama satu bulan. Responden adalah pelanggan PDAM yang mengalami kendala layanan, sementara narasumber utama adalah Kepala PDAM dan Kepala BPSK. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif

dengan tahapan pengumpulan, penyajian, dan penarikan kesimpulan melalui metode penalaran deduktif untuk menilai efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen layanan PDAM di Kota Samarinda.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **1. Bagaimana Bagaimana Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Kota Samarinda Terhadap Layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)?**

Hukum perlindungan konsumen menjadi dasar bagi sistem hukum yang dimaksudkan agar dapat menata sekaligus memberikan perlindungan atas hak-hak konsumen terkait produk dan layanan yang beredar di publik. Hukum ini mencakup berbagai regulasi yang terkandung dalam hukum perdata, pidana, serta administrasi. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen (UUPK) menata perlindungan konsumen di Indonesia. Para pelanggan harus mendapat hak atas ketentraman, keamanan serta kedamaian saat menggunakan barang atau jasa yang tidak memenuhi standar, menurut Pasal 4 UUPK.<sup>8</sup> Merujuk pada UUPK dan prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen, hak-hak konsumen atas layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) harus dipenuhi oleh penyedia layanan, yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Apabila terdapat ketidaksesuaian layanan, konsumen berhak menuntut perlindungan hukum melalui jalur administratif, perdata, atau pidana, sesuai dengan tingkat pelanggaran yang terjadi. Pemerintah sebagai pengawas, memainkan peran penting dalam

memastikan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memenuhi kewajibannya. Sasaran hukum perlindungan konsumen ditujukan guna mencapai kepuasan sekaligus kepercayaan pelanggan.<sup>9</sup>

Untuk memahami implementasi perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Samarinda terkait layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana, diperlukan analisis terhadap beberapa tahapan penting. Tahapan ini mencakup evaluasi terhadap aspek kualitas dan kontinuitas pelayanan yang disediakan oleh PDAM, mekanisme pengaduan yang diterapkan untuk menangani keluhan konsumen secara efektif, serta sejauh mana kebutuhan yang harus didapat konsumen, yangmana ditetapkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat dipenuhi dan dijamin oleh PDAM Tirta Kencana. Analisis ini bertujuan untuk menilai kesesuaian antara praktik di lapangan dengan kerangka hukum yang berlaku, sehingga memberikan gambaran menyeluruh mengenai perlindungan konsumen di sektor layanan publik ini. Berikut penjelasan masing-masing tahapan tersebut :

##### a. Tahap Pelayanan

Dalam mengatasi permasalahan terhadap kualitas air bersih, yang telah terjadi khususnya di pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda melakukan upaya sebagai berikut :

1. Pemasangan Instalasi Pengolahan Air (IPA) bertujuan meningkatkan ketersediaan layanan air, memungkinkan PDAM memanfaatkan lebih banyak sumber air, serta memenuhi kebutuhan

---

<sup>8</sup> Susilowati S. Dajaan dkk, "Hukum Perlindungan konsumen", Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, 2022. hlm.7

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm.112.

masyarakat yang lebih luas demi kepuasan konsumen.

2. Menambah Jaringan Pipa, Inisiatif ini bertujuan untuk meringankan beban pipa-pipa tua yang beroperasi di atas kapasitas optimalnya.
3. Melakukan pengecekan rutin, Upaya ini dilakukan untuk memastikan standar kualitas air sesuai dengan regulasi nasional maupun internasional, sehingga kebutuhan konsumen akan air layak konsumsi dapat terpenuhi secara optimal.
4. PDAM bekerjasama dengan Dinas PUPR untuk memastikan ketersediaan air bersih, terutama di daerah tanpa akses, serta mendorong pembangunan infrastruktur seperti pipa distribusi dan jaringan air.
5. SCM dan Scada, PDAM Tirta Kencana Samarinda berkomitmen menjaga kualitas air yang aman dikonsumsi dengan mengintegrasikan SCM dan SCADA. SCM mengatur distribusi air dari sumber ke konsumen untuk meningkatkan efisiensi, sementara SCADA memonitor dan mengontrol jaringan distribusi secara otomatis,

memungkinkan deteksi real-time terhadap kebocoran atau masalah kualitas air.<sup>10</sup>

b. Tahap Pengaduan

Dalam hal ini, konsumen diberikan hak untuk mengajukan pengaduan atas ketidaknyamanan atau ketidakpuasan akan servis yang ditawarkan dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Proses pengajuan pengaduan oleh pelanggan kepada PDAM dapat dilakukan dengan mendatangi kantor PDAM terdekat atau yang lebih umum adalah melalui kontak pusat layanan PDAM, yang memudahkan dan mengefisienkan konsumen untuk mengajukan pengaduan tanpa harus hadir langsung ke kantor PDAM. Melalui kedua jalur ini, pelanggan dapat menyampaikan permasalahan yang dihadapi, seperti gangguan suplai air, kualitas air, atau masalah lain yang berkaitan dengan layanan PDAM.<sup>11</sup>

Namun setelah melakukan wawancara dengan beberapa konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Samarinda, salah satunya dari wilayah Kelurahan Loa Buah, Kecamatan Sungai Kunjang, mengungkapkan sejumlah keluhan terkait layanan PDAM. Konsumen menyatakan bahwa pasokan air sering kali tidak lancar atau mengalami gangguan, dan air yang disalurkan terkadang keruh. Selain itu, laporan pengaduan mengenai pipa bocor jarang mendapatkan respons yang memadai dari pihak PDAM. Para konsumen juga mengeluhkan ketidaksesuaian antara tarif yang dikenakan dengan kualitas layanan yang mereka terima. Sementara itu, di wilayah Jalan Ampera, Rawa Makmur, Palaran, konsumen mengeluhkan distribusi air yang tidak menentu. Air tidak mengalir ke

---

<sup>10</sup> Hasil Wawancara Dengan Ibu Karina Selaku Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda Bidang Penelitian, November 2024.

<sup>11</sup> Hasil Wawancara Dengan Ibu Karina Selaku Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda Bidang Penelitian, November 2024.

rumah konsumen pada siang hari, dan baru mengalir pada malam hari dengan debit yang sangat kecil.<sup>12</sup>

Meskipun, PDAM telah mengoperasikan Instalasi Pengolahan Air (IPA) guna memobilisasi air baku (influent) yang terkontaminasi guna mencapai kualitas air sesuai standar mutu dan layak konsumsi, kenyataannya banyak konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda merasa dirugikan akibat kualitas air yang tidak memadai. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara tujuan pemasangan Instalasi Pengolahan Air (IPA) dengan implementasinya di lapangan. Water Treatment Plant (WTP) atau Instalasi Pengolahan Air (IPA) ialah akomodasi krusial secara global agar terhasilkannya air bersih sekaligus aman dikonsumsi. Keluhan konsumen terhadap kualitas air yang buruk dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Samarinda bisa dikaitkan pada regulasi yang ada di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 4 UU tersebut menegaskan bahwa pelanggan berhak mencapai kenyamanan, keamanan, serta keselamatan pada penggunaan barang ataupun layanan. Dengan demikian, air bersih yang didistribusikan oleh PDAM harus sesuai dengan kriteria kelayakan mutu serta dapat dikonsumsi, sejalan pula dengan tujuan utama Water Treatment Plant (WTP), yaitu menyediakan air bersih dan aman.<sup>13</sup>

Standar servis yang baik dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sangatlah penting

mengingat air bersih ialah keperluan utama individu. Maka dari itu, kualitas air yang disediakan dilakukan secara tepat sasaran berdasarkan kebijakan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492 Tahun 2010 mengenai Persyaratan Kualitas Air Minum, yaitu:

1. Air harus jernih, tidak memiliki warna, bebas dari kekeruhan, tanpa bau dan rasa, serta suhunya harus mendekati suhu lingkungan.
2. Tidak mengandung bahan kimia berlebihan, tidak berisikan bahan kimia berbahaya, mengandung yodium yang pas, dan pH air sekitar 6,5 – 8,5.
3. Air harus bebas dari kuman penyebab penyakit seperti disentri, kolera, dan bakteri patogen lainnya, serta jumlah mikroorganisme lain harus berada di bawah batas yang telah ditentukan.

Standar ini dibertujuan agar memastikan pemakaian air di masyarakat aman bagi kesehatan, bebas dari risiko penyebab penyakit, dan layak digunakan untuk keperluan sehari-hari tanpa khawatir terhadap kontaminasi.<sup>14</sup>

Berdasarkan uraian mengenai peraturan dan kenyataan yang terjadi di Kota Samarinda. Apabila dikaitkan dengan teori perlindungan hukum, Philipus M. Hadjon mengemukakan bahwasanya perlindungan hukum yakni perwujudan, pengakuan serta penjagaan atas kehormatan dan hak-hak asasi yang melekat pada diri setiap individu subyek hukum sesuai dengan aturan yang berlaku, guna mencegah terjadinya tindakan sewenang-wenang. Selain itu, perlindungan hukum dapat dipahami sebagai seperangkat norma atau peraturan yang berfungsi untuk melindungi suatu kepentingan dari ancaman lain. Dalam hal ini, Philipus M. Hadjon mengategorikan perlindungan hukum ke dalam dua bentuk, yakni perlindungan hukum

<sup>12</sup> Hasil Wawancara Dengan Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda, Januari 2025.

<sup>13</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>14</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492 Tahun 2010. Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

yang bersifat preventif dan represif.

Perlindungan hukum preventif terhadap layanan PDAM bertujuan untuk menghindari potensi defisit yang berdampak pada pelanggan dikarenakan layanan yang kurang memuaskan. Pendekatan ini berfokus pada upaya pengaturan, pengawasan, dan edukasi yang dilakukan sebelum masalah terjadi. Pemerintah daerah bertanggung jawab untuk merumuskan regulasi yang jelas mengenai kewajiban dan tanggung jawab PDAM dalam menyediakan layanan air bersih, termasuk memastikan standar kualitas air, keberlanjutan pasokan, dan mekanisme penanganan keluhan konsumen. PDAM Kota Samarinda telah mengambil langkah preventif melalui media sosial untuk memberikan edukasi kepada konsumen mengenai layanan, pentingnya penghematan air, serta prosedur pengajuan keluhan.<sup>15</sup>

Dalam hal ini, berlandaskan pada hukum UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen pada pasal 7 yang menetapkan tanggung jawab produsen termasuk PDAM untuk menyajikan informasi secara jujur, tepat, akurat serta konsumen berhak mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen. Dalam hal ini PDAM telah melakukan upaya pemenuhan hak konsumen dengan melakukan edukasi dan pembinaan melalui media sosial. Penggunaan media sosial oleh PDAM Kota Samarinda untuk edukasi konsumen memang sudah benar namun masih di rasa kurang maksimal karena keterbatasan jangkauan, minimnya transparansi, dan kurangnya interaksi yang responsif. Tidak semua konsumen memiliki akses

atau kemampuan menggunakan media sosial, sehingga informasi mungkin tidak menjangkau seluruh pelanggan. Selain berkala tentang kualitas air, sehingga edukasi cenderung sporadis dan tidak terukur dampaknya. Tanpa pengawasan yang jelas dan regulasi yang mewajibkan transparansi serta evaluasi berkala, media sosial lebih berfungsi sebagai sarana daripada alat edukasi yang efektif bagi konsumen.

Upaya perlindungan hukum represif merupakan bentuk proteksi yang dimaksudkan guna mengatasi perselisihan yang muncul. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur sanksi administratif yang dijadikan landasan utama untuk memastikan terpenuhinya pasokan air bersih. Dalam rangka pemenuhan kecukupan air minum bagi warga negara, maka untuk itu pemerintah, baik di tataran sentral maupun di tataran wilayah, telah membentuk PDAM. Namun, layanan yang diberikan PDAM masih belum bisa melengkapi keperluan semua pelanggan/pengguna. Terlihat dari berbagai komplain yang sering muncul, seperti kenaikan tarif, perubahan tarif, gangguan pasokan air, dan kualitas air yang buruk, kesalahan administrasi, hingga penerapan denda. Masalah-masalah ini terus menjadi tantangan yang belum sepenuhnya teratasi.<sup>16</sup>

Tindakan yang dilakukan oleh PDAM dapat dikategorikan sebagai pelanggaran hukum terhadap konsumennya, karena PDAM dianggap tidak memenuhi kewajibannya sebagai penyedia layanan serta lalai terhadap hak-hak konsumen yang dilindungi oleh UU Perlindungan Konsumen serta banyaknya regulasi perundang-undangan terkait. Peraturan tersebut mencakup Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2001 terkait Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Sumber Daya

---

<sup>15</sup> Hasil Wawancara Dengan Ibu Karina Selaku Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda Bidang Penelitian, November 2024.

Program Studi S2-Ilmu Hukum, Sekolah Pascasarjana - Universitas Islam Nusantara, Bandung

<sup>16</sup> I Nyoman Bangkit Sugiarta, dkk, "Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen Sebagai Akibat Kelalaian Perusahaan Daerah Air Minum", *Jurnal Konstruksi Hukum*, Vol.4, No.1 (2023), hlm.62-63.



Air serta Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum. Berlandaskan ketentuannya, PDAM bisa dikenai hukuman yang bersifat administratif, seperti teguran atau penghentian sementara operasionalnya. PDAM memiliki kewajiban dalam memberikan kompensasi kepada pelanggan atau konsumen atas kerugian yang timbul, salah satunya melalui perbaikan jaringan perpipaan yang mengalami kerusakan dan berdampak merugikan. Jika konsumen merasa bahwa kompensasi yang diberikan tidak mencukupi, mereka berhak menempuh langkah hukum, baik melalui mekanisme nonlitigasi, seperti mediasi atau konsiliasi seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maupun melalui proses litigasi di pengadilan.<sup>17</sup>

Namun hingga kini, PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda belum pernah menerima sanksi administratif maupun teguran langsung dari pemerintah, hal ini disebabkan oleh tidak adanya pengaduan resmi dari konsumen kepada pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kondisi ini mencerminkan kurangnya implementasi yang efektif dalam perlindungan konsumen PDAM di Kota Samarinda menjadi permasalahan utama, meskipun regulasi yang mengatur sudah jelas. Hal ini terlihat dari lemahnya penegakan hukum oleh pemerintah daerah yang hendaknya bersikap lebih asertif dalam melakukan pengawasan serta penjatuhan denda bagi PDAM meskipun tanpa adanya pengaduan resmi dari konsumen. Selain itu, minimnya kesadaran masyarakat terhadap hak-

haknya sebagai konsumen menyebabkan mereka cenderung pasif dan tidak mengajukan keluhan.

## **2. Apa Saja Hambatan Yang Dihadapi Dalam Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Kota Samarinda Akibat Layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Yang Kurang Memuaskan**

Terpenuhinya kebutuhan pokok masyarakat atas air bersih sangatlah bergantung pada pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Namun di Kota Samarinda, terdapat berbagai keluhan dari konsumen terkait kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan oleh PDAM. Keluhan-keluhan ini mengindikasikan adanya hambatan dalam upaya perlindungan hukum bagi konsumen, hambatan tersebut dapat muncul dari berbagai faktor, pada pembahasan ini akan difokuskan pada identifikasi hambatan-hambatan utama yang menghalangi terwujudnya perlindungan hukum kepada pelanggan PDAM.<sup>18</sup> Setiap konsumen yang merasa haknya terlanggar berhak untuk menyampaikan permintaan resolusi perkara melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dalam bentuk lisan maupun tertulis kepada sekretariat BPSK. Pengajuan pengaduan lisan akan menjadi catatan bagi staf BPSK sesuai prosedur yang berlaku, dan kemudian konsumen, ahli waris, atau kuasanya akan melanjutkan proses. Selanjutnya, dokumen permohonan tersebut akan diteruskan kepada pihak yang bersangkutan. Baik permohonan tertulis maupun lisan akan diverifikasi oleh sekretariat BPSK, lalu memberikan tanggal dan nomor registrasi sebagai bukti pengajuan sengketa secara damai. Kondisi ini semakin diperburuk oleh lemahnya penegakan hukum dalam sektor perlindungan konsumen, yang sering kali menguntungkan

<sup>17</sup> *Ibid*, hlm.63.

<sup>18</sup> Ullia Nadar Sari dan Kus Indrto, "Kualitas Pelayanan Pelanggan Perusahaan Umum

Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana Di Kelurahan Karang Asam Ilir Kota Samarinda"

Jurnal Administrasi Publik, Vol.12, No.2 (2024), hlm.450.

Program Studi S2-Ilmu Hukum, Sekolah Pascasarjana - Universitas Islam Nusantara, Bandung

pelaku usaha.<sup>19</sup>

Namun dalam praktiknya, penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala. Ketidaktahuan konsumen tentang hak-hak mereka, keterbatasan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, serta rendahnya kesadaran pelaku usaha tentang tanggung jawab mereka terhadap konsumen adalah beberapa masalah yang sering muncul. Selain itu, keberadaan BPSK di berbagai daerah masih terbatas, sehingga tidak semua konsumen dapat mengakses lembaga ini dengan mudah. Keberhasilan penyelesaian sengketa konsumen sangat bergantung pada kesadaran dan komitmen pelaku usaha untuk memenuhi tanggung jawab sesuai dengan ketentuan dalam UU No. 8 Tahun 1999. Dalam banyak kasus, sikap tidak kooperatif dari pelaku usaha menjadi salah satu hambatan dalam penyelesaian.<sup>20</sup>

Ketua BPSK Bapak Asran Nurisran, menjelaskan bahwa penyebab utama tidak adanya pengaduan resmi adalah kurangnya informasi dan ketidaktahuan konsumen mengenai hak-haknya sebagai pengguna layanan. Banyak konsumen yang tidak menyadari bahwa mereka berhak mengajukan pengaduan resmi apabila mereka dirugikan oleh layanan PDAM. Selain itu, masih banyak individu yang belum memahami peraturan dan prosedur yang berlaku untuk mengajukan

pengaduan resmi ke BPSK, sehingga keluhan hanya berhenti pada diskusi publik di media sosial tanpa ada langkah lanjutan yang konkret. Berdasarkan hasil penelitian penulis melalui kuisioner kepada konsumen yang menjadi responden, di bawah ini :

Tabel 1.1

Apakah Anda mengetahui prosedur pengaduan resmi yang dapat Anda ajukan jika mengalami masalah dengan layanan PDAM?

Jawaban Konsumen	Jumlah
YA	26,3 %
TIDAK	73,7 %

Berdasarkan Jawaban responden yang mengindikasikan ketidaktahuan mengenai prosedur pengaduan resmi untuk masalah dengan layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mencerminkan kurangnya informasi atau pemahaman tentang mekanisme pengaduan yang tersedia dari PDAM. Setiap konsumen berhak untuk mengajukan pengaduan terkait masalah kualitas layanan air minum, termasuk gangguan distribusi, ketidakakuratan tagihan, atau isu lainnya. Dalam kenyataannya, konsumen yang dirugikan sering kali tidak tahu cara memperjuangkan hak-haknya saat terjadi sengketa. Oleh karena itu, keberadaan BPSK diharapkan dapat berfungsi secara optimal untuk mewujudkan perlindungan konsumen. Dalam melaksanakan tugas dan perannya, Beroperasi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,

<sup>19</sup> Anik Tri Haryani, dkk, "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen", *Jurnal Ilmiah Hukum*, Vol.6, No. 2 (2020), hlm.51.

<sup>20</sup> Syaiful Khoiri Haraha, "Analisis Kewenangan Pengadilan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perlindungan Konsumen" *Jurnal Usm Law Review*, Vol.7, No.2 (2024), hlm.1019.

BPSK dimaksudkan untuk melindungi hak-hak konsumen dengan menerima masukan dan keluhan konsumen.

Tabel 1.2

Apa alasan anda tidak mengajukan pengaduan resmi ?

Mayoritas konsumen PDAM di Kota Samarinda tidak mengajukan pengaduan resmi karena beberapa kendala utama. Sebanyak 47,4% konsumen tidak mengetahui prosedur pengaduan yang harus diikuti, menunjukkan kurangnya sosialisasi mengenai mekanisme pengaduan resmi. Selain itu, 31,6% konsumen meragukan keseriusan PDAM dalam menangani keluhan mereka, yang mencerminkan rendahnya kepercayaan terhadap sistem pengaduan yang ada. Sementara itu, 21,1% konsumen menganggap prosedur pengaduan terlalu rumit dan memakan waktu, sehingga enggan untuk melaporkan masalah mereka secara resmi. Hambatan-hambatan ini berkontribusi pada rendahnya tingkat pengaduan resmi terhadap layanan PDAM.

Adapun kendala yang dijumpai PDAM guna pemenuhan keperluan air bersih penduduk ialah distribusi penduduk yang tidak merata dan infrastruktur yang belum optimal. Distribusi penduduk yang tidak seimbang, terutama di daerah terpencil, menyulitkan distribusi air secara efisien, sementara daerah dengan kepadatan tinggi menghadapi permintaan yang besar. Selain itu, keterbatasan infrastruktur seperti jaringan pipa, pompa, dan fasilitas pengolahan air menghambat

distribusi yang merata, menyebabkan beberapa wilayah mengalami kekurangan air bersih. Ketimpangan ini mengakibatkan sebagian konsumen harus mengandalkan sumber air alternatif atau menghadapi keterlambatan pasokan, sementara yang lain mendapatkan akses yang lebih stabil.<sup>21</sup>

Jawaban Konsumen	Jumlah
Tidak Tahu Prosedur Pengaduan	47,4 %
Tidak Percaya Pengaduan akan ditindaklanjuti	31,6 %
Proses Pengaduan yang rumit	21,1 %

Berdasarkan hasil analisis, meskipun banyak konsumen belum sepenuhnya memahami hak mereka atas layanan air bersih yang layak, dasar hukum yang mengatur perlindungan konsumen merupakan faktor utama dalam menjamin kepastian hukum dan keadilan. Namun, kurangnya pemahaman mengenai mekanisme pengaduan dan rendahnya kepercayaan terhadap efektivitas penyelesaian sengketa menunjukkan bahwa upaya perlindungan hukum, baik secara preventif maupun represif, belum berjalan secara optimal. Hukum berfungsi sebagai sarana untuk membangun warga yang mempunyai kesadaran hukum tinggi, serta sebagai *"law as a tool of social control"* guna memonitor pola perilaku dalam masyarakat, memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen. Penegakan hukum yang baik dan efektif terhadap permasalahan dalam layanan PDAM tidak hanya melindungi hak konsumen, tetapi juga meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengakses mekanisme hukum yang tersedia. Jika perlindungan hukum berjalan dengan optimal, maka konsumen dapat memperoleh kepastian hukum yang lebih baik terhadap hak mereka atas layanan

<sup>21</sup> Hasil Wawancara Dengan Ibu Karina Selaku Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum

(PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda Bidang Penelitian, November 2024.

air bersih yang layak.

Merujuk pada penjelasan sebelumnya mengenai berbagai hambatan dalam perlindungan hukum konsumen terhadap layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Samarinda, Penulis melakukan analisis terhadap efektivitas peraturan perundang-undangan yang mengelola perlindungan penggunaannya pada layanan air bersih. Evaluasi ini didasarkan pada teori efektivitas hukum yang diajukan oleh Soerjono Soekanto, yang mengidentifikasi lima aspek utama yang memberikan pengaruh efektivitas penerapan hukum dalam peraturan perundang-undangan, yaitu:

1. Faktor Hukum

Peraturan hak dan kewajiban konsumen dalam layanan air bersih bertujuan melindungi konsumen dengan menetapkan standar kualitas yang wajib dipatuhi PDAM. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 menegaskan hak konsumen atas layanan standar, sementara penyedia yang melanggar dapat dikenakan sanksi seperti denda atau tindakan administratif, sehingga memastikan perlindungan dan layanan yang memadai.

2. Faktor Penegakan Hukum

Peran lembaga seperti BPSK dan instansi pemerintah sangat penting dalam menegakkan aturan dan mengurus persoalan antara pengguna dan PDAM. Efektivitas perlindungan pengguna bergantung pada tindakan nyata penegak hukum. Jika pengaduan hanya direspons dengan imbauan moral tanpa sanksi tegas, hukum menjadi tidak efektif dan memperkuat ketidakpercayaan

masyarakat. Penegakan hukum melibatkan berbagai entitas, termasuk kepolisian, kejaksaan, dan kehakiman, yang harus memiliki integritas dan komitmen tinggi. Tanpa penegakan yang tegas dan konsisten, masalah layanan PDAM akan terus berlanjut tanpa solusi yang memadai.

3. Faktor Sarana atau Fasilitas Pendukung

Soerjono Soekanto mengemukakan efektivitas penegakan hukum sangat bergantung pada sarana dan fasilitas yang memadai. Tanpa dukungan alat dan infrastruktur yang memenuhi standar, penegak hukum tidak dapat menjalankan tugasnya secara optimal.

4. Faktor Masyarakat

Masyarakat Indonesia, menurut Undang-Undang Dasar 1945, berperan penting dalam penegakan hukum. Pemahaman hukum oleh setiap individu sangat penting untuk kepatuhan terhadap peraturan yang ada. Ketidaktahuan masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menghambat efektivitas hukum. Banyak pelanggan PDAM yang belum memahami hak dan kewajiban mereka, ditambah masalah kualitas air, gangguan distribusi, dan lambatnya penanganan pengaduan. Oleh karena itu, sosialisasi dan reformasi pelayanan PDAM benar-benar krusial guna memenuhi kebutuhan air bersih sesuai standar hukum.<sup>22</sup>

5. Faktor Kebudayaan

Budaya hukum menggambarkan cara masyarakat memandang dan menegakkan hukum. Jika masyarakat cenderung pasrah atau tidak percaya pada sistem hukum, penerapan hukum akan sulit efektif. Dalam kasus PDAM, masyarakat mungkin enggan melaporkan masalah karena merasa tidak ada

---

<sup>22</sup> Arief Hidayat, *Kajian Kritis Hukum Lingkungan*, 9.  
Program Studi S2-Ilmu Hukum, Sekolah Pascasarjana - Universitas Islam Nusantara, Bandung

perubahan yang akan terjadi.<sup>23</sup>

Penulis menganalisis berdasarkan lima faktor tersebut, kemudian diketahui bahwasanya efektivitas perlindungan hukum teruntuk pelanggan layanan PDAM di Samarinda masih menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi regulasi, penegakan hukum, hingga tingkat kesadaran masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan efektivitas peraturan, memperkuat mekanisme pengaduan, serta meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perlindungan hukum yang tersedia

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

Perlindungan hukum bagi konsumen PDAM di Samarinda masih belum optimal akibat berbagai permasalahan, seperti gangguan distribusi air, kualitas air yang tidak memenuhi standar, dan lambatnya penanganan keluhan, yang bertentangan dengan kewajiban konsumen berdasarkan UU Perlindungan Konsumen. Hambatan dalam perlindungan hukum ini meliputi keterbatasan infrastruktur, sistem pengaduan yang kurang responsif, serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap hak-hak konsumen. Selain itu selaku solusi alternatif, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tetap saja lemah dimanfaatkan karena minimnya sosialisasi dan aksesibilitas.

Berdasarkan kesimpulan tersebut terdapat saran dari penulis yakni PDAM perlu meningkatkan kualitas layanan dengan memperbaiki infrastruktur, memastikan distribusi dan kualitas air sesuai standar, serta membangun sistem pengaduan yang lebih responsif. Pemerintah daerah harus memperkuat pengawasan dan regulasi guna melindungi hak konsumen. Sosialisasi mengenai hak-hak konsumen

dan prosedur pengaduan perlu ditingkatkan melalui media yang mudah diakses. Selain itu, peran BPSK harus dioptimalkan dengan edukasi dan peningkatan aksesibilitas layanan sengketa. Dengan langkah-langkah ini, perlindungan hukum bagi konsumen PDAM di Samarinda dapat lebih optimal dan layanan air bersih semakin berkualitas.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Arief Hidayat (2007). *Kajian Kritis Hukum Lingkungan. Enforcement of environmental law in local government in Indonesia.*
- Suwandono, Agus and Dajaan, Susilawati S (2015) *Hukum Perlindungan Konsumen.* In: Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen. Universitas Terbuka, Jakarta.

### Artikel & Jurnal:

- Badri, A. (2021). The Effectiveness of Large-Scale Social Restrictions (PSBB) Policies in Indonesia From a Legal Perspective: Efektivitas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Indonesia Ditinjau dari Perspektif Hukum. *Jurnal Analisis Hukum*, 2(1), 1-6.
- Harahap, S. K. (2024). Analisis Kewenangan Pengadilan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perlindungan Konsumen. *Jurnal USM Law Review*, 7(2), 1018-1034.
- Ikkal, M., Asmara, A., & Ridwan, H. (2020). Evaluasi Kinerja Badan Usaha Milik Daerah (Bumd) Melalui Balanced SCORECARD (Studi Kasus PDAM Kabupaten Sinjai). *Jurnal Adz-Dzabah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 5(2), 70-82.
- Kristanto, E. (2014). *Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Yogyakarta* (Doctoral dissertation, UAJY).
- Maharani, A., & Dzakra, A. D. (2021). Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6), 659-666.
- Sugiarta, I. N. B., Budiarta, I. N. P., & Ujianti, N. M. P. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen Sebagai Akibat Kelalaian Perusahaan Daerah Air Minum. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 4(1), 59-66.
- TIRTA, U. D. A. M. P. (2024). eJournal Administrasi Publik Volume 12, Nomor 2, 2024.
- Wahyuni, R. (2024). Kewajiban Perusahaan Umum Daerah Air Minum Terhadap Pemenuhan Hak Atas Air Warga Perspektif Hak Asasi Manusia. *UNES Law Review*, 6(4), 12142-12158.
- Wibowo, R. E., & Djajaputra, G. (2024). Perlindungan Hukum

<sup>23</sup> Ainul Badri, "Efektivitas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Indonesia

Program Studi S2-Ilmu Hukum, Sekolah Pascasarjana - Universitas Islam Nusantara, Bandung

Ditinjau dari Perspektif Hukum", Jurnal Analisis Hukum, Vol. 2, No.2 (2021), hlm.5.

Konsumen atas Penjualan Properti Menggunakan Sistem Pre Project Selling. *UNES Law Review*, 6(4), 10242-10253.

**Sumber online:**

Kaltim Today (2023). *Anggota DPRD Samarinda Kritik PDAM Tirta Kencana, Abdul Robim: Banyak Protes Warga, Pelayanan Air Belum Memadai* Diakses pada tanggal pada 4 Januari 2025 dari <https://kaltimtoday.co/anggota-dprd-samarinda-kritik-pdam-tirta-kencana-abdul-rohim-banyak-protos-warga-pelayanan-air-belum-memadai>

Radio Republik Indonesia (2024), *Distribusi Air di Samarinda Terganggu Akibat Revitalisasi Pipa*, Diakses 4 Januari 2025 pada tanggal pada , <https://www.rri.co.id/daerah/1038199/distribusi-air-di-samarinda-terganggu-akibat-revitalisasi-pipa>

**Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2019  
Tentang Sumber Daya Air

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492 Tahun 2010.  
Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang  
Perlindungan Konsumen.