
**PERAN OMBUDSMAN TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERKAIT LONJAKAN TAGIHAN AIR PT. PDAM KOTA MEDAN**

***Elvira Fitriyani Pakpahan¹, Henny Yulieta Sinurat², Nurhasanah Fauziah Tanjung³**
^{1,2,3}(Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Prima Indonesia, Jl. Sampul No. 3,
Kota Medan, Indonesia)

*elvirapakpahan@unprimdn.ac.id

ABSTRACT

The number of cases of law violations committed by producers who ignore the rights of consumers for their own benefit, Consumer Protection is one of the legal developments in Indonesia. However, because customers have limited legal knowledge, business actors always make customers prey. Especially in the event of a surge in clean water bills carried out by the clean water supply agency PT. PDAM in Medan City which just happened in 2021. The surge in water bills was due to a system shift that occurred because PDAM officers did not record meter readings correctly. The purpose of this study is to identify and understand consumer protection in this event and the role of the Ombudsman as a public service institution in Indonesia. The method used is an empirical juridical approach, namely conducting interviews and distributing google form questionnaires. The Consumer Protection Act does not regulate water payment provisions but has guaranteed the position of power and obligation between the two parties. The community as consumers/customers of PDAM is a party that can be protected by the Ombudsman in terms of the treatment of the public administration unit, namely PDAM, for services that are detrimental to the customer community. The role of the Ombudsman is that the implementation of public services fulfills its obligations so that consumer rights are fulfilled.

Banyaknya kasus pelanggaran hukum yang dilakukan produsen dimana mengabaikan hak-hak konsumen demi keuntungan mereka sendiri maka Perlindungan Konsumen menjadi salah satu perkembangan hukum di Indonesia. Tetapi dikarenakan pelanggan memiliki pengetahuan hukum yang terbatas sehingga pelaku usaha selalu menjadikan pelanggan mangsa. Terutama pada peristiwa pelonjakan tagihan air bersih yang dilakukan instansi penyedia air bersih PT. PDAM di Kota Medan yang baru saja terjadi pada tahun 2021. Terjadinya pelonjakan tagihan air dikarenakan peralihan sistem yang terjadi karena petugas PDAM tidak mencatat pembacaan meter dengan benar. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan memahami perlindungan konsumen dalam peristiwa ini dan peran Ombudsman selaku lembaga pelayanan publik di Indonesia. Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis empiris yaitu melakukan wawancara dan penyebaran kuesioner google form. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak mengatur tentang ketentuan pembayaran air namun telah menjamin kedudukan kuasa dan keharusan antara kedua belah pihak. Masyarakat sebagai konsumen/pelanggan PDAM menjadi pihak yang bisa dilindungi Ombudsman dalam hal perlakuan unit penyelenggaraan publik tersebut yaitu PDAM atas pelayanan yang merugikan

masyarakat pelanggan. Peran Ombudsman agar penyelenggaraan pelayanan publik memenuhi kewajibannya agar hak-hak konsumen terpenuhi.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Tagihan Air, PDAM, Ombudsman.*

A. PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara hukum yang berasaskan hukum merupakan bunyi dari pasal 1 angka (3) Undang-Undang Dasar RI Tahun 1945. Oleh karena itu, unsur mendasar dan konsekuensinya sebagai negara hukum adalah perlindungan hukum. Negara wajib menjamin hak setiap warga negara. Perlindungan hukum adalah bentuk akuan atas kedudukan warga negara (Awal, 2016). Sehingga teori atas perlindungan hukum menjadi hal wajib dipelajari (Tampubolon, 2016). Tonggak perlindungan dan pengakuan atas harkat dan martabat manusia merupakan tonggak yang bersumber pada Pancasila. Pada dasarnya, setiap ketentuan- ketentuan hukum berfungsi untuk dapat mencapai tata tertib antar hubungan manusia dalam berkehidupan sosial. Sebagai norma, ciri khas yang lekat pada hukum adalah melindungi, mengatur, dan menjaga kepentingan hukum agar tetap seimbang. Sehingga hukum menjaga supaya keadilan dapat terwujud di dalam kehidupan bermasyarakat (Muhammad, 2017).

Perlindungan hukum sangat penting bagi seluruh masyarakat karena bertujuan memberikan kenyamanan akan kepastian hukum dan keadilan kepada masyarakat yang haknya dilanggar. Masyarakat selaku konsumen dan pelaku usaha mempunyai hak sama untuk mendapatkan perlindungan hukum. Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, definisi konsumen adalah setiap pengguna barang dan jasa yang telah ada di masyarakat, baik buat diri sendiri, keluarga, orang lain, ataupun makhluk hidup lainnya (Tadjuddin, 2017). Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen sangat perlu diberlakukan agar pelaku usaha dan konsumen memperoleh hak dan kewajiban yang lebih terjaga dan terjamin sehingga tercapai kesejahteraan hidup antar manusia (Darmawan, 2018).

Kondisi perekonomian yang pesat pada suatu sisi dapat menguntungkan konsumen karena kebutuhan terhadap barang dan ataupun jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam macam pilihan. Namun pada sisi lainnya, fenomena tersebut membuat kedudukan konsumen menjadi tidak seimbang di mana berada pada posisi yang lemah daripada produsen. Karena konsumen dijadikan objek aktivitas bisnis oleh produsen untuk meraup keuntungan yang besar melalui cara penjualan dan promosi yang sangat merugikan konsumen.

Banyaknya kasus pelanggaran hukum yang dilakukan produsen dimana mengabaikan hak-hak konsumen demi keuntungan mereka sendiri maka Perlindungan Konsumen menjadi salah satu perkembangan hukum di Indonesia. Dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwasanya perlindungan

konsumen ialah sebuah kuasa yang dapat menanggung adanya ketegasan hukum dalam perlindungan kepada konsumen (Rafsanjani, 2021).

Seharusnya setiap perusahaan memiliki tanggung jawab sosial (*corporate social responsibility*) yaitu kepedulian dan komitmen moral perusahaan terhadap kepentingan masyarakat, terlepas dari perhitungan untung dan rugi perusahaan. Tanggung jawab tersebut yakni tanggung jawab perusahaan terhadap kesejahteraan bagi lingkungan dan masyarakat. Seperti halnya terhadap perlindungan lingkungan hidup dan perlindungan tenaga kerja perusahaan juga harus bertanggung jawab terhadap perlindungan konsumennya (Zulham, 2016).

Tetapi dikarenakan pelanggan memiliki pengetahuan hukum yang terbatas sehingga pelaku usaha selalu menjadikan pelanggan mangsa. Terutama pada peristiwa pelonjakan tagihan air bersih yang dilakukan instansi penyedia air bersih PT. PDAM di Kota Medan yang baru saja terjadi pada tahun 2021 (Rafsanjani, 2021). Sebagian besar pelanggan mereka adalah pelanggan rumah tangga, baik dari jumlah pemakaian dan jumlah instalasi yang terpasang.

Beberapa bulan yang lalu, warga Kota Medan mengeluhkan terjadinya lonjakan tagihan air bersih yang terjadi di Kota Medan. Kepala Ombudsman, Abdiyadi Siregar (2021) menuturkan beberapa hal yang dilaporkan warga tentang melonjaknya tagihan air tersebut: “Ada yang melapor tentang tagihan dikarenakan terjadi kebocoran air di rumah pelanggan, ada melapor tentang perubahan system yang terjadi dari pencatatan yang manual ke android.”

Pada awalnya beberapa masyarakat melapor kepada Ombudsman Sumut terkait lonjakan tagihan air yang terjadi. Ezzy (56) merupakan salah satu dari warga Medan Helvetia yang melapor. Ia mendapat kenaikan tagihan air yang sebelumnya Rp. 200.000-an atau Rp. 400.000-an menjadi Rp. 4,2 juta rupiah. Sehingga pada hari Jumat tanggal 12 bulan Maret tahun 2021, ia lalu melaporkan kepada Ombudsman Sumut (Kumpuran NEWS, 2021).

Zaman Karya Mendrofa, Kepala Bagian Hubungan Langganan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan, mengatakan bahwa pencatatan meteran yang dikerjakan secara manual validasinya diragukan sebab tidak adanya pembuktian sehingga ketika terjadi peralihan sistem banyak ditemukan bahwa pencatatan petugas PDAM tidak benar (Purba, 2021).

Berdasarkan keterangan di atas, peralihan sistem terjadi karena petugas PDAM tidak mencatat pembacaan meter dengan benar sehingga terjadi pelonjakan tagihan air. Tetapi konsumen yang dirugikan terhadap peralihan sistem ini sedangkan permasalahan tersebut bukan disebabkan oleh kesalahan konsumen melainkan kesalahan petugas PDAM. Atas fenomena pelonjakan tagihan air yang terjadi, menimbulkan pertanyaan bagaimana ketentuan mengenai pelayanan pembayaran air didasarkan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan bagaimana peran Ombudsman dalam melindungi hak konsumen terhadap permasalahan yang terjadi bilamana melonjaknya tagihan air tersebut bukan disebabkan oleh kesalahan masyarakat sebagai konsumen dikarenakan

belum ada penelitian terdahulu mengenai fenomena lonjakan tagihan air ini (Ombudsman RI, 2022).

B. METODE

Pendekatan yuridis empiris adalah pengkajian dengan poin-poin permasalahan sesuai dengan identifikasi atas masalah dan ruang lingkungannya (Afrianto, 2020). Pengkajian terhadap ketentuan hukum yang kenyataannya berlaku dan terjadi dalam masyarakat. Penelitian hukum mengenai implementasi atau pengesahan ketentuan hukum normative pada setiap kejadian hukum tertentu terjadi di tengah-tengah masyarakat merupakan pengertian Penelitian Yuridis Empiris (Efendi & Ibrahim, 2018).

Penelitian hukum empiris biasa disebut sebagai penelitian lapangan atau dikatakan pula sebagai penelitian hukum sosiologis. Titik tolak yang dibahas pada penelitian hukum sosiologis ini diambil dari petunjuk dasar ialah petunjuk yang didapat di masyarakat dengan melalui penelitian tempat sebagai sumber pertama, dilaksanakan dengan melakukan wawancara, penyebaran kuesioner atau pengamatan (observasi). Penelitian hukum sosiologis (empiris) dapat dijumpai kepada penelitian terhadap identifikasi hukum atau penelitian terhadap keefektifitasan hukum yang sedang berlaku (Efendi & Ibrahim, 2018).

Dengan kata lain, penelitian ini dilakukan sesuai dengan keadaan yang aktual atau kenyataan terjadi pada masyarakat dengan tujuan untuk mendapatkan dan mengetahui fenomena dan data atau kenyataan yang diperlukan. Setelah terkumpulnya data-data tersebut maka ditunjukkan kepada identifikasi masalah yang diakhiri dengan penyelesaian masalah. Sehingga penelitian ini memiliki sifat penelitian eksploratoris (menjelajah). Penelitian eksploratoris (menjelajah) memiliki sifat yaitu penelitian dengan mengupayakan untuk mengumpulkan informasi mengenai hal yang baru atau langka.

Penelitian ini menggunakan sumber data yaitu data fundamental dan data subordinat. Data bersumber dari responden secara langsung yaitu berupa data kuesioner merupakan pengertian data fundamental sebaliknya data yang ditemui dari sumber telah ada disebut sebagai data subordinat contohnya seperti studi keperpustakaan yang memiliki kekuatan hukum mengikat meliputi bahan hukum fundamental, subordinat, dan tersier:

- a. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang diperoleh dari Peraturan Perundang-Undangan yang bersifat mengikat.
- b. Bahan hukum subordinat merupakan bahan yang memiliki kaitan terhadap judul atau pokok yang dibahas yang didapat dari kumpulan buku yang terkait yang pada dasarnya digunakan untuk memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer.
- c. Bahan hukum tersier merupakan bahan yang menunjang fundamental dan subordinat dengan memberi pendalaman, penafsiran atau pertimbangan atas bahan lainnya yang didapat dari kamus dan internet.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data fundamental dan pengumpulan data sekunder. Teknik pengumpulan data secara fundamental dilaksanakan dengan menyebarkan link kuesioner kepada beberapa responden terkait objek penelitian yang sedang diteliti. Melalui menggunakan referensi pustakawan merupakan teknik pengumpulan data sekunder.

Pada penelitian ini digunakan analisis data kualitatif dalam penyusunannya. Penganalisisan atas data secara kualitatif adalah pencarian untuk menemukan dan mengurutkan metodis data yang telah didapat dari terjun ke lapangan, wawancara yang secara mendalam, dan bahan-bahan lain yang dapat dipahami. Makna dari analisis data ini juga sebagai mengelola urutan data, diorganisasikan dalam satuan uraian dasar dan satu pola kategori.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Ketentuan Mengenai Pelayanan Pembayaran Air Didasarkan Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Konsumen dan produsen saling membutuhkan sehingga memiliki tingkatan hubungan yang sejajar. Tingkatan hubungan tersebut dapat berhubungan dengan pemanfaatan dan penggunaan barang ataupun jasa yang diperdagangkan oleh produsen (Herlina & Santi, 2019). Konsumen memiliki banyak pilihan atas produk barang dan/ataupun jasa yang dikonsumsi sehingga membuat persaingan antar pelaku usaha semakin kuat.

Posisi konsumen masih lemah sehingga hukum harus melindunginya. Memberikan sebuah perlindungan kepada masyarakat merupakan salah satu dan juga tujuan hukum (Nur Rahmawanti & Lubis, 2014). Ada dua aspek yang menjadi cakupan perlindungan konsumen meliputi:

- a. Perlindungan atas diserahkannya produk yang tidak disepakati atau menyeleweng dari ketentuan yang berjalan.
- b. Perlindungan atas pemberlakuan syarat-syarat yang tidak adil. Termasuk persoalan-persoalan periklanan dan promosi, standar layanan, harga, purnajual, kontrak, dan sebagainya. Perilaku produsen dalam membuat dan mengedarkan produknya berkaitan dengan hal ini.

Bukan hak-hak pengguna saja wajib diketahui sebagai konsumen karena tentu juga kewajiban konsumen. Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UUPK. Kuasa dan keharusan konsumen sangat bertimbang balik dengan hak dan kewajiban pelaku usaha. Oleh karena itu, instansi wajib harus memenuhi kuasa untuk konsumen. Sebab keharusan melakukan kegiatan usaha dengan itikad yang baik, instansi juga harus bisa menciptakan suasana usaha yang kondusif tanpa adanya kecurangan sebagaimana termuat di Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Tetapi ternyata pemenuhan kuasa dan keharusan konsumen masih belum terpenuhi dikarenakan terjadinya fenomena melonjaknya harga tagihan air bersih yang

diperbuat oleh produsen penyedia air bersih. Untuk produsen layanan ketersediaan air daerah di Kota Medan ditangani oleh PT. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi.

Pemerintah pusat melalui pemerintah daerah menyerahkan wewenang dalam mengelola air bersih kepada pemerintahan daerah yang didasari pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam suatu badan usaha yang dimiliki daerah yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), (Lemes & Negara, 2019). Sehingga pada tanggal 10 September 2009 ditandatangani peraturan daerah Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi yang mengandung tugas khusus PDAM Tirtanadi adalah untuk menyelenggarakan dan mengelola pelayanan air bersih yang sudah terpenuhinya syarat kesehatan dan meningkatkan pendapatan daerah, meningkatkan mutu dari lingkungan lewat memberi sebuah pelayanan air limbah dengan sistem perpipaan, serta mengembangkan ekonomi daerah untuk meraih sejahtera bagi masyarakat (Siregar, 2017).

Banyak pelanggan yang merasa kecewa dan mengeluhkan pelayanan PT. PDAM Tirtanadi terutama pada beberapa bulan dikarenakan melonjaknya tagihan air secara tiba-tiba. Pada awalnya beberapa masyarakat melapor kepada Ombudsman Sumut terkait lonjakan tagihan air yang terjadi (Suandi, 2019).

Peneliti telah melakukan pembagian kuesioner berbasis google form kepada 35 orang responden. Dari antara 35 orang responden, 29 orang diantaranya merupakan konsumen Air PDAM Tirtanadi Medan. Mereka, 29 orang responden, sudah lama menjadi konsumen Air PDAM Tirtanadi Medan. Tahun berlangganan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. *Jumlah Responden dan Tahun Berlangganan pada PDAM*

Jumlah Responden	Tahun Berlangganan PDAM
7 orang	1 - 9 tahun
7 orang	10 - 19 tahun
10 orang	20 - 29 tahun
5 orang	30 - 60 Tahun

Dari 29 orang responden, terdapat 23 orang yang mengalami kenaikan tagihan air PDAM dalam kurun waktu tahun 2020 dan 2021. Penyebab kenaikan tagihan air para responden berbagai macam diantaranya dikarenakan kelalaian petugas dalam mengecek meteran air, terdapat kebocoran pipa, perubahan sistem dari manual ke android, petugas salah mencatat, dan petugas tidak mengecek bahwa meterai air tersebut sudah rusak.

Besar kenaikan tagihan air yang dialami 23 responden tersebut beragam dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. *Besaran Kenaikan Tagihan Air PDAM Responden*

Jumlah Responden	Besaran Kenaikan Tagihan Air Per Tahun 2021
------------------	---

5 orang	Rp. 50.000,-
9 orang	Rp. 100.000 – Rp. 250.000,-
5 orang	Rp. 300.000 – Rp. 1.000.000,-
4 orang	Rp. 2.000.000,-

Berdasarkan data tersebut, ternyata hanya 10 orang saja yang melapor ke PDAM Tirtanadi setelah mengalami kenaikan tagihan air dan 13 orang responden lainnya tidak melapor.

Kesepuluh orang responden yang melapor mendapatkan beragam solusi dari PDAM Tirtanadi. Solusi yang diberikan adalah menyicil tagihan air tersebut, diberikan potongan 30% - 50% dari tagihan air, tagihan air menjadi normal bahkan diturunkan, dan tagihan air bulan depan dikurangi. Tetapi, terdapat juga yang diminta untuk membayar sesuai dengan besaran tagihan air padahal kenaikan tagihan air mereka disebabkan oleh kelalaian petugas PDAM.

Tanggapan 10 orang responden tersebut atas solusi yang diberikan pihak PDAM Tirtanadi berbagai macam. Ada yang merasa solusi yang telah diberikan baik dan sudah sewajarnya tetapi ada juga yang kurang setuju atas solusi yang diberikan terutama pada metode menyicil dan diberikan potongan 30% - 50% dikarenakan tagihan air sudah terlebih dahulu dinaikkan oleh pihak PDAM. Sehingga mereka masih mengalami kerugian atas naiknya tagihan air tersebut. Ketiga belas orang responden tidak melapor ke PDAM Tirtanadi atas kenaikan tagihan air mereka dikarenakan banyak warga dan tetangga sudah terlebih dahulu melapor ke pihak PDAM tetapi tidak respon dan tidak diberikan solusi serta pelayanan yang buruk. Sehingga membuat mereka merasa sia-sia melapor ke pihak PDAM Tirtanadi.

Berdasarkan hasil survey dari kuesioner penelitian, dapat dirasakan bahwa hak-hak konsumen tidak terpenuhi terutama kerugian yang dirasakan atas melonjaknya tagihan air serta pelayanan PDAM Tirtanadi yang buruk. Yang dimana hal ini melanggar untuk terpenuhinya kuasa pemakai seperti ditentukan dalam Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak yang dimiliki konsumen yaitu Pasal 4 huruf (a), (d), (g), dan (h) menunjukkan bahwa konsumen berhak menuntut atas pelayanan dan kerugian yang terjadi. Selain pelanggaran atas pelayanan dan kerugian berdasarkan survey tersebut PDAM juga melakukan pelanggaran atas kelalaian pihak PDAM dimana penyebab banyak responden yang mengalami kenaikan tagihan air salah satu karena pegawai PDAM salah mencatat nomor meteran. Dalam Pasal 8 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen perihal batasan perbuatan bagi pelaku usaha disebutkan pelanggaran-pelanggaran hak konsumen yang terkait. Ketentuan ini merupakan ketentuan umum untuk pelaku usaha termasuk di dalamnya PDAM Tirtanadi.

Berdasarkan larangan yang disebutkan di atas bila dikaitkan dengan peranan PDAM dalam pelayanan air bersih ke masyarakat maka PDAM harus menginformasikan secara jelas kepada konsumen tentang air minum yang dikelola baik

itu kualitas, sistem pengelolaan, nilai atau harga yang harus dibayarkan oleh konsumen dipertanggungjawabkan sehingga ketika mengonsumsi atau membeli barang ataupun jasa tersebut konsumen tidak dirugikan.

Ketentuan dan pasal yang telah dilanggar oleh PDAM dapat dikaitkan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkhusus Pasal 19 angka (1) dan (2). Jika PDAM tidak memenuhi ketentuan Pasal 19 tersebut dapat dikenakan sanksi administratif yang diatur pada Pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Selain ketentuan Pasal 60 UUPK tersebut, ketentuan yang telah diatur dalam Pasal 8 UUPK bisa dikenakan kepada PDAM. Pelanggaran atas pasal 8 tersebut maka PDAM dapat diancam sanksi pidana sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak mengatur tentang ketentuan pembayaran air namun telah menjamin kedudukan kuasa dan keharusan antara kedua belah pihak. Konsumen bersama dengan pelaku usaha harus memahami adanya kewajiban yang setara dan saling memenuhi hak-hak bersama agar tidak terjadi salah komunikasi yang menyebabkan kerugian bagi satu pihak yaitu konsumen.

2. Peran Ombudsman Terhadap Perlindungan Konsumen Terkait Melonjaknya Tagihan Air PT. PDAM di Kota Medan

Kehadiran Ombudsman di Kota Medan diperlukan ketika terjadinya fenomena melonjaknya tagihan air di Kota Medan. Berdasarkan laporan yang diterima Ombudsman Sumut semenjak membuka posko pengaduan khusus terhadap lonjakan tarif air PDAM Tirtanadi sejak 12 – 17 Maret 2021 berjumlah 39 laporan. Walaupun posko pengaduan di tutup pada tanggal 17 Maret 2021 Ombudsman Sumut masih menerima laporan dari masyarakat baik dari via telepon, sosial media, email, maupun yang langsung melapor ke kantor Ombudsman Sumut, sehingga total laporan yang telah diterima berjumlah 56 laporan.

Sebelum masyarakat menyampaikan laporan pengaduan kepada Ombudsman ada 3 bidang dalam pengaduan yang harus diketahui:

- a. Bidang Penyelenggaraan Verifikasi Laporan (PVL);
- b. Bidang Pemeriksaan Laporan (PL); dan
- c. Bidang Pencegahan.

Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara mengatakan: “Terdapat 3 bidang dalam pengaduan yaitu PVL, PL, dan bidang pencegahan. Bidang PVL (Penyelenggaraan Verifikasi Laporan) fungsinya adalah untuk menerima seluruh laporan dari seluruh laporan yang masuk ke Ombudsman nanti ada beberapa pelapor yang ditanya. Seluruh yang masuk ke Ombudsman pusat dan/atau daerah, termasuk SUMUT harus melalui proses PVL. Nanti pada saat PVL baik laporan yang diajukan secara langsung datang ke Kantor Ombudsman ataupun via telepon, sosial media, *email*, *faximile*, dan sebagainya akan ditindaklanjuti serta diperdalam datanya,” (Abdiyadi Siregar, Wawancara, 21 Desember 2021).

Penerimaan laporan atas pengaduan dapat dilaporkan secara langsung datang ke kantor Ombudsman, melalui surat dapat berupa *elektronik message*, menghubungi *call centre*, terhubung dengan sosial media, dan media lain bertujuan kepada Ombudsman sebagaimana dinyatakan di Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017. Bagi pelapor yang datang langsung ke kantor Ombudsman wajib mengisi formulir penyerahan laporan dan memberikan tanda terima laporan.

Setiap laporan pengaduan dapat diterima dengan melengkapi bukti-bukti dokumen terkait yang dilaporkan agar terpenuhi syarat formil dan materiil yang diatur oleh Undang-Undang 37 Tahun 2008 Pasal 24 Tentang Ombudsman Republik Indonesia syarat formil meliputi : kelengkapan data kependudukan dan kronologis peristiwa secara terperinci. Jika syarat formil sudah terpenuhi, maka akan dilaksanakan verifikasi syarat materiil. Berikut adalah syarat materiil dalam laporan pengaduan seperti: laporan tidak sedang dalam proses pengadilan, tidak dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan, belum mendapatkan penyelesaian, masih dalam ruang lingkup, dan sudah ditindaklanjuti Ombudsman.

“Setelah datanya diproses, pelapor harus melengkapi bukti – bukti dokumen terkait yang dilaporkannya pada proses verifikasi ini. Dalam kasus kenaikan tagihan ini harus disertakan bukti tagihan sebelum dan sesudah mengalami kenaikan, kemudian dokumen syarat formil yaitu dokumen *legal standing* pelapor dan syarat materiil yaitu kronologis kejadian permasalahan.” (Abdiyadi Siregar, Wawancara, 21 Desember 2021).

Setelah dokumen-dokumen untuk memenuhi syarat formil dan syarat materiil laporan yang diterima dinyatakan lengkap. Kemudian laporan yang diterima dibawa ke Rapat Pleno untuk menentukan diterima atau ditolak. Dalam hal pemeriksaan laporan apabila masih beroleh kekurangan dalam ketentuan, Ombudsman akan memberitahukan secara tertulis atau menghubungi kepada pelapor agar melengkapi laporannya dengan kurun waktu 30 hari, jika lewat laporan akan dicabut.

“Setelah laporan yang diterima dokumen-dokumennya telah lengkap, maka akan dibawa pada Rapat Pleno untuk menentukan diterima atau ditolak. Laporan yang diterima jika memenuhi syarat yang berlaku. Apabila ditolak laporan tersebut tidak memenuhi syarat formil dan materiil. Jika ingin ditindaklanjuti, akan dikontak oleh pihak Ombudsman agar segera melengkapi berkas-berkas yang diperlukan dan akan diberikan waktu 30 hari atau 1 bulan untuk melengkapi berkasnya. Jika melebihi batas waktu 30 hari, laporan dinyatakan ditutup pada proses PVL.” (Abdiyadi Siregar, Wawancara, 21 Desember 2021).

Sesudah melangsungkan PVL sesudah itu Ombudsman melaksanakan pemeriksaan laporan dengan bentuk tindak lanjut Klarifikasi dan Investigasi sebagaimana yang dikatakan Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara:

“Setelah laporan dinyatakan diterima langkah yang diambil Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan kasus kenaikan tagihan air dengan meminta klarifikasi

terkait laporan ke PDAM Tirtanadi sebagai terlapor. Klarifikasi dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti: mengundang Pihak PDAM Tirtanadi ke Kantor Ombudsman, melakukan klarifikasi melalui surat, dan Pihak Ombudsman turun langsung atau datang ke PDAM.” (Abdiyadi Siregar, Wawancara, 21 Desember 2021).

Sesudah rentetan pemeriksaan klarifikasi, Ombudsman mengeluarkan BAP (Berita Acara Pemeriksaan) yang memuat hasil pemeriksaan. Per tanggal 21 Desember 2021 jumlah laporan yang diterima oleh pihak Ombudsman adalah 56 laporan. Laporan yang sudah terregistrasi berjumlah 37 laporan dan semua laporan telah diproses hingga selesai.

“Laporan yang diterima oleh Ombudsman terakhir yang teregistrasi adalah 37 laporan dan keseluruhan laporan yang diterima adalah 56 ini diluar beberapa masyarakat yang konsultasi dari telepon, sosial media, dan sebagainya terkait tagihan air PDAM yang melonjak.” (Abdiyadi Siregar, Wawancara, 21 Desember 2021).

Laporan yang diterima oleh pihak Ombudsman memuat perihal yang sama sebagaimana dinyatakan oleh Kepala Ombudsman Sumut:

“Soal tagihan yang melonjak, Pelayanan PDAM yang membuat masyarakat sebagai pelanggan yang dirugikan. Yang dari Rp. 250.000,00 menjadi Rp. 1.000.000,00 setelah dilakukan pemeriksaan ditemukan masalahnya pada pencatatan meteran yang berubah dari manual ke pencatatan meteran digital yang dimana biaya yang kurang ketika pencatatan manual diakumulasikan dan dibebankan kepada konsumen setelah terjadi perubahan sistem, Tetapi persoalannya adalah itu urusan PDAM karena masyarakat sebagai pelanggan mempunyai bukti tagihan air yang dibayar setiap bulanannya yang didasarkan pada tagihan sehingga ketika PDAM salah jangan dibebankan kepada masyarakat. Penyelesaiannya kita minta ke PDAM supaya diselesaikan laporan rakyat dengan cara kesepakatan antara PDAM dengan rakyat sebagai pelanggan meminta mereka memperbaiki sistem pendataan manual ke digital tetapi harus dilakukan tahapan – tahapan yang baik, terinformasi kepada masyarakat sebagai pelanggan, dan tersosialisasi dengan baik sehingga program dapat berjalan dengan baik, lalu masyarakat memahami hasilnya sehingga masyarakat mau melakukannya, lalu juga meminta PDAM untuk melakukan perbaikan survei.” (Abdiyadi Siregar, Wawancara, 21 Desember 2021).

Setelah dikeluarkannya BAP (Berita Acara Pemeriksaan) dan menyelesaikan semua penanganan laporan, Ombudsman menerbitkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang berisi uraian kronologis permasalahan, hasil – hasil pemeriksaan, pendapat Ombudsman atas hasil pemeriksaan, dan terdapat saran kolektif yang diberikan dari hasil proses pemeriksaan. Saran kolektif adalah sebuah saran dari Ombudsman yang diberikan dari hasil proses pemeriksaan yang dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan publik di instansi yang dilaporkan. Ombudsman memberikan

beberapa saran kolektif kepada PDAM terkait permasalahan melonjaknya tagihan air yang terjadi:

“Ombudsman memberikan beberapa saran kolektif kepada PDAM yang dimuat dalam LAPH. Saran kolektif yang diberikan oleh Ombudsman adalah: Pertama, agar PDAM menyelesaikan seluruh komplain masyarakat sebagai konsumen dan PDAM sudah melaksanakannya. Kedua, ketika ingin melakukan perubahan pencatatan meteran dari manual ke pencatatan meteran digital, Ombudsman meminta untuk melengkapi persyaratan teknis seperti: harus ada rekomendasi dari pihak KOMINFO tentang Sistem Pencatatan Meteran Digital, harus ada perbaikan sistem SOP oleh PDAM ketika melakukan sosialisasi, dan sebagainya. Saran kolektif yang diberikan harus wajib dilaksanakan tetapi apabila terdapat pendapat lain maka akan didiskusikan kembali.” (Abdiyadi Siregar, Wawancara, 21 Desember 2021).

Berdasarkan penjelasan mengenai Ombudsman dan bagaimana penanganan Ombudsman dalam laporan masyarakat terkait permasalahan pelonjakan tagihan air yang terjadi, masyarakat sebagai konsumen/pelanggan PDAM menjadi pihak yang bisa dilindungi Ombudsman dalam hal perlakuan unit penyelenggaran publik tersebut yaitu PDAM atas pelayanan yang merugikan masyarakat pelanggan. Pelanggan berhak atas sebuah penyelenggaraan pelayanan yang baik dari unit-unit penyelenggaran publik apapun baik dari pemerintah, BUMD, dan sebagainya yang ditegaskan didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggaraan publik wajib melakukan pelayanan yang baik buat masyarakat dalam permasalahan ini yaitu PDAM kepada masyarakat sebagai pelanggan.

Ombudsman menjadi forum negara dalam mengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman dengan fungsi dan tugasnya untuk melindungi masyarakat/pelanggan agar mendapatkan hak mereka. Ombudsman menjalankan tugas dan fungsinya untuk meminta kepada penyelenggaran pelayanan publik untuk melaksanakan tugas atau kewajibannya dengan baik. Peran Ombudsman agar penyelenggaran pelayanan publik memenuhi kewajibannya agar hak-hak konsumen terpenuhi. Apabila tidak ketemu antara hak masyarakat sebagai konsumen dan kewajiban penyelenggaraan publik maka Ombudsman selaku forum negara dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik bisa memonitor masalah pengawasan tersebut. Ketika tugas dan pelayanan Ombudsman dilakukan maka sudah melindungi konsumen.

D. SIMPULAN

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak mengatur ketentuan pembayaran tagihan air akan tetapi menjamin kedudukan kuasa dan keharusan antara kedua belah pihak tersebut sehingga harus sama – sama memahami adanya kewajiban yang setara dan hak-hak yang harus terjelma satu sama lain biar tidak terjadi salah komunikasi yang menyebabkan kerugian bagi satu pihak terutama pada konsumen yang dirugikan.

Masyarakat sebagai konsumen dan/atau pelanggan PDAM menjadi pihak yang bisa dilindungi Ombudsman dalam hal perlakuan unit penyelenggaraan publik tersebut yaitu PDAM atas pelayanan yang merugikan masyarakat pelanggan. Undang-Undang Pelayanan Publik menunjukkan pelanggan memiliki kuasa atas sebuah penyelenggaraan pelayanan yang bagus dari unit-unit penyelenggaraan publik apapun baik dari pemerintah, BUMD, dan sebagainya. Ombudsman melaksanakan tugas dan fungsinya untuk melindungi masyarakat/pelanggan agar mendapatkan hak mereka. Ombudsman menjalankan tugas dan fungsinya untuk meminta kepada penyelenggaraan pelayanan publik untuk melaksanakan tugas atau kewajibannya dengan baik. Peran Ombudsman agar penyelenggaraan pelayanan publik memenuhi kewajibannya agar hak-hak konsumen terpenuhi.

E. DAFTAR RUJUKAN

- Afrianto, I. (2020). Tujuan, Manfaat, dan Ruang Lingkup Penelitian. Retrieved from <https://repository.unikom.ac.id/id/eprint/64815>
- Awal, F. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Bekas Oleh Showroom di Palangka Raya. Retrieved from <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/id/eprint/449>
- Darmawan, M. D. (2018). Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Pelanggan Akibat Pelayanan Buruk Pendistribusian Air (Studi Pada PDAM Tirtanadi Cabang Deli Tua). Retrieved from <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/10100>
- Efendi, J., & Ibrahim, J. (2018). *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Depok: Prenadamedia Group.
- Herlina, E., & Santi, S. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Perjanjian Pembiayaan Dengan Fidusia Tidak Terdaftar. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 25(2).
- Kumparan NEWS. (2021). Ombudsman Panggil PDAM Soal Tagihan Air Warga Medan Melonjak hingga Rp. 4,2 juta. Retrieved from <https://kumparan.com/kumparannews/ombudsman-panggil-pdam-soal-tagihanair-warga-medan-melonjak-hingga-rp-4-2-juta-1vPAOh9ZziZ/full>
- Muhammad, S. I. (2017). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: KENCANA.
- Nur Rahmawanti, I., & Lubis, R. (2014). *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. Yogyakarta: Medpress Digital.
- Ombudsman RI. (2022). Sekilas Ombudsman.
- Purba, S. (2021). Tagihan Air Melonjak, Pelanggan Geruduk PDAM Tirtanadi Medan. Retrieved from <https://sumut.inews.id/berita/tagihan-air-melonjak-pelanggan-geruduk-pdam-tirtanadi-medan>
- Rafsanjani, A. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perhitungan dan Penetapan Tarif Air Minum yang Dilakukan Oleh PDAM Tirtanadi di Kota Medan. Retrieved from <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/672>
- Siregar, A. (2017). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Jasa Pelayanan*

Konsumen Pada PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal. Medan.

- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2).
- Tadjuddin, N. (2017). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Bersih Atas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum “UE TANAH” Kabupaten Tojo Una – Una Ditinjau Dari Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Jurisprudentie*, 4(1).
- Tampubolon, W. S. (2016). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiha Advokasi*, 4(1).
- Zulham. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.