

ABSTRAK

Widia Rahmawati, 126103211084, Perlindungan Hukum Konsumen Air Bersih: Prespektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Jurusan Hukum Tata Negara, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2025, Pembimbing: Ahmad Yuzki Arifian Nawafi, M.Ip

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen, Air bersih, Pelayanan Publik, Penyelesaian Sengketa.

Penelitian ini berlandaskan wujud dari pemenuhan hak dalam Pasal 28 H ayat (1) UUD 1945 dan dilatarbelakangi adanya fenomena yang terjadi di Desa Mojoduwur Kecamatan Ngetos yang mengandalkan Sistem Penyediaan Air Minum PDAM Kabupaten Nganjuk, namun air yang mengalir sangat minim dikarenakan kurangnya pasokan air yang tersalurkan karena pelanggan yang semakin bertambah banyak, adanya penjadwalan air, air yang diterima dengan pembayaran tidak sesuai, kurang responsif terhadap pelanggan, sehingga dengan penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui dan melihat dilapangan bagaimana pemenuhan pelayanan dan bagaimana perlindungan hukum yang dapat diberikan.

Rumusan masalah penelitian ini: 1) Bagaimana Perlindungan Hukum Konsumen Air Bersih Atas Pelayanan Perumda Tirta Wilis Kabupaten Nganjuk Di Desa Mojoduwur Prespektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. 2) Bagaimana Pemenuhan Pelayanan Konsumen Air Bersih Oleh PDAM Kabupaten Nganjuk Di Kecamatan Berbek dan Kecamatan Sawahan Prespektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adapun tujuan dalam penelitian ini: 1) Untuk dapat mengetahui bagaimana hukum atau kebijakan yang telah dibuat dalam menjamin dan memberikan perlindungan serta hak-hak bagi setiap konsumen menurut UU 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen. 2) Untuk dapat mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan dengan observasi atau pengamatan langsung ketika melakukan distribusi di wilayah lain (kecamatan Berbek dan Kecamatan Sawahan) sesuai asas pelayanan publik atau kualitas pelayanan yang baik.

Metode penelitian menggunakan metode kualitatif jenis penelitian yuridis empiris dengan pendekatan Undang-Undang. Teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Sedangkan teknik analisis data dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan 1) UU 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum yang dapat menjamin dan melindungi hak-hak konsumen tetapi masih banyak tantangan dalam implementasinya, jika terjadi pelanggaran maka dapat diselesaikan secara nonlitigasi atau litigasi, mediasi, negosiasi, ganti rugi, melalui bantuan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). 2) Dalam pemenuhan pelayanan di Kecamatan Sawahan dan Kecamatan Berbek masih perlu adanya evaluasi. Maka perlunya penguatan regulasi, perbaikan infrastruktur, pengadaan sosialisai hak dan kewajiban, memberikan layanan pengaduan yang efektif dan responsif tanpa diskriminatif, serta peningkatan pengawasan.

ABSTRACT

Widia Rahmawati, 126103211084, Legal Protection of Clean Water Consumers: Perspectives of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Department of Constitutional Law, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung, 2025, Supervisor: Ahmad Yuzki Arifian Nawafi, M.Ip

Keywords: Legal Protection, Consumer Protection, Clean Water, Public Services, Dispute Resolution.

This research is based on the fulfillment of rights in Article 28 H paragraph (1) of the 1945 Constitution and is motivated by the phenomenon that occurred in *Mojoduwur* Village, *Ngetos* District which relies on the Drinking Water Supply System of *PDAM Nganjuk* Regency, but the water that flows is very minimal due to the lack of water supply that is distributed due to the increasing number of customers, the existence of water scheduling, Water received with payment is not suitable, less responsive to customers, so with this research aims to be able to find out and see in the field how the service is fulfilled and how legal protection can be provided.

The formulation of this research problem: 1) How is the Legal Protection of Clean Water Consumers for the Services of *Perumda Tirta Wilis Nganjuk* Regency in *Mojoduwur* Village from the perspective of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. 2) How to Fulfill Clean Water Consumer Services by *PDAM Nganjuk* Regency in *Berbek* District and *Sawah* Districts from the perspective of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The objectives of this study are: 1) To be able to find out how the laws or policies that have been made in guaranteeing and providing protection and rights for every consumer according to Law 8/1999 on Consumer Protection. 2) To be able to find out how the services provided by observation or direct observation when distributing in other areas (*Berbek* and *Sawah* districts) are in accordance with the principles of public service or good service quality.

The research method uses a qualitative method of empirical juridical research with the approach of the Law. Data collection techniques by means of observation, interviews, documentation and triangulation. Meanwhile, the data analysis technique is by means of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawn.

The results of the study show 1) Law 8/1999 on Consumer Protection is a legal basis that can guarantee and protect consumer rights but there are still many challenges in its implementation, if there is a violation, it can be resolved through non-litigation or litigation, mediation, negotiation, compensation, through the assistance of *BPSK* (Consumer Dispute Resolution Agency). 2) In the fulfillment of services in *Sawah* and *Berbek* Districts, there is still a need for evaluation. Therefore, it is necessary to strengthen regulations, improve infrastructure, procure socialization of rights and obligations, provide effective and responsive complaint services without discrimination, and increase supervision.

تجريدي

ويديا رحماوتي، 126103211084، الحماية القانونية لمستهلكي المياه النظيفة: آفاق القانون رقم 8 لعام 1999 بشأن حماية المستهلك، قسم القانون الدستوري، جامعة السيد علي رحمة الله الإسلامية الحكومية، تولونغاغونغ، 2025، مشرفا: أحمد يوزقي عريفيان نوافي، ماجستير في الملكية الفكرية

الكلمات المفتاحية: الحماية القانونية، حماية المستهلك، المياه النظيفة، الخدمات العامة، تسوية المنازل.

يعتمد هذا البحث على استيفاء الحقوق الواردة في الفقرة (1) من المادة 28 حاء من دستور عام 1945 ومدفوع بالظاهرة التي حدثت في قرية موجودور بمقاطعة نجيتوس التي تعتمد على نظام إمدادات مياه الشرب التابع ل PDAM Nganjuk ريجنسي ، ولكن المياه التي تتدفق ضئيلة للغاية بسبب نقص إمدادات المياه التي يتم توزيعها بسبب تزايد عدد العملاء ، ووجود جدولة المياه ، المياه المستلمة بالدفع ليست مناسبة ، وأقل استجابة للعملاء ، لذلك يهدف هذا البحث إلى أن نكون قادرين على معرفة ورؤية كيفية تقديم الخدمة وكيفية توفير الحماية القانونية في الميدان.

صياغة هذه المشكلة البحثية: (1) كيف هي الحماية القانونية لمستهلكي المياه النظيفة لخدمات بيرومدا تيرتا ويليس نجانجوك ريجنسي في قرية موجودور من منظور القانون رقم 8 لسنة 1999 بشأن حماية المستهلك. (2) كيفية تقديم خدمات مستهلك المياه النظيفة من قبل PDAM Nganjuk ريجنسي في منطقة بيربيك ومناطق سواهان من منظور القانون رقم 8 لسنة 1999 بشأن حماية المستهلك. أهداف هذه الدراسة هي: (1) التمكن من معرفة كيفية وضع القوانين أو السياسات التي تم وضعها في ضمان وتوفير الحماية والحقوق لكل مستهلك وفقا للقانون 1999/8 بشأن حماية المستهلك. (2) أن نكون قادرين على معرفة مدى توافق الخدمات المقدمة عن طريق المراقبة أو المراقبة المباشرة عند توزيعها في مناطق أخرى (مقاطعتي بربك وسواهان) مع مبادئ الخدمة العامة أو جودة الخدمة الجيدة.

يستخدم أسلوب البحث طريقة نوعية للبحث القانوني التجريبي مع نهج القانون. تقنيات جمع البيانات عن طريق الملاحظة والمقابلات والتوثيق والتتليث. وفي الوقت نفسه ، يتم استخدام تقنية تحليل البيانات عن طريق جمع البيانات وتقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص الاستنتاجات.

تظهر نتائج الدراسة (1) يعد القانون 1999/8 بشأن حماية المستهلك أساسا قانونيا يمكن أن يضمن ويحمي حقوق المستهلك ولكن لا تزال هناك العديد من التحديات في تنفيذه ، إذا كان هناك انتهاك ، فيمكن حلها من خلال عدم التقاضي أو التقاضي ، والوساطة ، والتفاوض ، والتعويض ، من خلال مساعدة BPSK (وكالة تسوية منازعات المستهلكين). (2) في تنفيذ الخدمات في مقاطعتي سواهان وبيربيك ، لا تزال هناك حاجة إلى التقييم. ولذلك، من الضروري تعزيز الأنظمة، وتحسين البنية التحتية، وتوفير إضفاء الطابع الاجتماعي على الحقوق والواجبات، وتوفير خدمات الشكاوى الفعالة والمستجيبة دون تمييز، وزيادة الإشراف.