

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Judul	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Pernyataan Keaslian	v
Kesediaan Publikasi.....	vi
Motto	vii
Persembahan	viii
Kata Pengantar	xii
Daftar Isi	xiii
Daftar Gambar	xv
Pedoman Transliterasi	xvi
Abstrak.....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Penegasan Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Teori Tentang Perlindungan Hukum Konsumen.....	13
B. Teori Tentang Hak Sumber Daya Air	22
C. Teori Tentang Pelayanan	25
D. Penelitian Terdahulu.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Pendekatan Penelitian	40
C. Lokasi Penelitian.....	41

D. Kehadiran Peneliti.....	42
E. Sumber Data.....	42
F. Teknik Pengumpulan Data	46
G. Teknik Analisis Data	46
H. Pengecekan Keabsahan Data	48
I. Tahap-Tahap Penelitian	49
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	52
A. Paparan Data	52
B. Temuan Penelitian.....	90
BAB V PEMBAHASAN	93
A. Perlindungan Konsumen Air Bersih Prespektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.	93
B. Pemenuhan Pelayanan Konsumen Air Bersih Di Kecamatan Berbek Dan Kecamatan Sawahan.	112
C. Realisasi Upaya Perlindungan Hukum Dan Pemenuhan Pelayanan Terhadap Konsumen	118
BAB VI PENUTUP	121
A. Kesimpulan	121
B. Saran	122
DAFTAR PUSTAKA.....	124
LAMPIRAN-LAMPIRAN	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Kabupaten Nganjuk Persebaran Distribusi Air PDAM.....	52
Gambar 2 Data Perkembangan Pelanggan	54
Gambar 3 Pipa Dan Box Watermeter	57
Gambar 4 Mekanisme Pelanggan Membagi Air Dengan Tetangga	58
Gambar 5 Box Meteran Disegel Oleh Pelaku Usaha	59
Gambar 6 Nota Pembayaran Atau Rekening Air Milik Pelanggan.....	63
Gambar 7 Form Permohonan Pelanggan Baru wilayah IKK PDAM Ngetos..	71
Gambar 8 Form Berita Acara Pembuatan Rekening	72
Gambar 9 Sumur Bor Pompa IKK PDAM Ngetos	73
Gambar 10 Bak Penampungan Air Dari Sumur Pompa.....	74
Gambar 11 Sumur Bor Pompa Di IKK PDAM Berbek	80
Gambar 12 Form Permohonan Pelanggan Baru wilayah IKK PDAM Berbek	81
Gambar 13 Form Berita Acara Pembuatan Rekening	81
Gambar 14 Form Bukti Persetujuan Pembayaran Pemasangan Instalasi (BPPPI) IKK PDAM Berbek	82
Gambar 15 Form Bukti Pembayaran Non Air IKK PDAM Berbek	82
Gambar 16 Form Pernyataan Pelanggan IKK PDAM Berbek.....	83
Gambar 17 Rekening Pembayaran Air.....	85
Gambar 18 Bak Penampungan Air Di Kecamatan Sawahan	87
Gambar 19 Form Permohonan Pelanggan Baru IKK PDAM Sawahan	88
Gambar 20 Form Berita Acara Pembuatan Rekening Non Air IKK PDAM Sawahan	88