

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kualitas air bersih yang dihasilkan pihak PDAM Tirta Keumeuneng belum bisa dikategorikan air bersih yang layak dan berkelanjutan, dikarenakan tahun 2018 masih banyak konsumen/pelanggan PDAM Tirta Keumeuneng yang mengeluh dan melaporkan tentang kualitas air yang mereka terima sebagai pelanggan PDAM Tirta Keumeuneng. Pelanggan masih sering menerima pasokan air yang masih belum bisa memuaskan pelanggan dikarenakan kualitas air masih keruh, terkadang air berbau, dan air terkadang mati.
2. Menurut Pasal 4 UUPK menegaskan konsumen memiliki hak-hak yang harus dipenuhi demi menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Namun fakta yang terjadi adalah sebagian hak-hak konsumen PDAM Tirta Keumeuneng masih belum terpenuhi secara maksimal, seperti hak keamanan dalam mengkonsumsi air dari PDAM Tirta Keumeuneng, hak untuk memilih dan mendapatkan air dengan kondisi yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara baik dan tidak diskriminatif, dan hak didengar pendapat dan keluhannya atas kualitas air yang diterima pelanggan PDAM Tirta Keumeuneng Kota Langsa.

3. Hambatan yang menjadi penyebab terjadinya kendala-kendala dalam usaha pemenuhan hak-hak konsumen PDAM Tirta Keumeuneng sesuai yang diatur dalam Pasal 4 UUPK tersebut pada kenyataan dilapangan yang sering terjadi dikarenakan persediaan air baku yang terbatas, pada saat-saat tertentu ketersediaan air di Kreung Langsa yang menjadi satu-satunya penyuplai air baku untuk diproses menjadi air bersih oleh PDAM Tirta Keumeuneng masih sangat terbatas dan berkurang hingga volume air yang dihasilkan belum seluruhnya memenuhi kebutuhan seluruh konsumen, terbatasnya mesin pengolahan air yang dimiliki oleh PDAM Tirta Keumeuneng dikarenakan mesin pengolahan air yang sudah berusia tua, dan aset penunjang lainnya juga sudah banyak yang mulai rusak, masih terbatasnya sambungan pipa distribusi air yang masih belum merata dan bisa menjangkau seluruh masyarakat Kota Langsa yang membutuhkan suplai air bersih, itu dikarenakan belum tersediannya infrastruktur sambungan pipa distribusi air PDAM Tirta Keumeuneng yang memadai untuk distribusi air yang bisa menjangkau konsumen secara keseluruhan di Kota Langsa.

## **B. Saran**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disarankan bahwa :

1. Disarankan dan diharapkan PDAM Tirta Keumuning bisa memenuhi hak-hak para konsumen dengan memastikan kualitas air yang layak konsumsi dan memberikan ruang pengaduan atau layanan konsumen instan agar laporan atau keluhan para konsumen bisa segera di tindak lanjuti demi menjaga kualitas pelayanan.
2. Disarankan kepada PDAM untuk menambah persediaan air baku dan mengganti mesin-mesin pengelolaan air yang tua dengan mesin yang baru, menambah sambungan pipa distribusi air agar air yang dikelola PDAM dapat disalurkan kepada pelanggan dengan baik secara maksimal dan air yang diterima pelanggan berkualitas baik.
3. Disarankan kepada pihak PDAM Tirta Keumuning untuk segera melakukan perbaikan layanan distribusi air bersih. Sehingga antara penyertaan modal yang di alokasikan dari APBK Kota Langsa setiap tahunnya bisa digunakan sebaik-baiknya untuk perbaikan mesin dan sarana-sarana pendistribusian air milik PDAM Tirta Keumeuneng demi meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen yang ada di Kota Langsa.