

**FUNGSI STANDAR SISTEM JAMINAN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) TIRTA KHATULISTIWA KOTA PONTIANAK
(DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN)**

**OLEH
A.F. GADIS BURHANUDDIN, S.H.
NPM.A2021141002**

ABSTRAK

Air merupakan sumber daya alam yang memenuhi hajat hidup orang banyak, sehingga perlu dilindungi agar tetap bermanfaat dalam kehidupan makhluk hidup. Pentingnya air untuk kelangsungan hidup masyarakat di Kota Pontianak, sehingga didirikanlah PDAM Tirta Khatulistiwa yang khusus bergerak dalam pengelolaan dan pendistribusian air bersih yang sesuai dengan standar kesehatan. Sudah seharusnya PDAM Tirta Khatulistiwa menjalankan fungsinya sesuai dengan standar-standar yang berlaku sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan mulai menerapkan fungsi standar sistem jaminan mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan pelanggan demi kepuasan pelanggan (konsumen) dan mencapai efektifitas serta efisiensi perusahaan. Namun dalam kenyataannya, standar sistem jaminan mutu ISO 9001:2015 sama sekali belum dapat diterapkan oleh PDAM Kota Pontianak. Hal ini disebabkan oleh berbagai kendala mengenai kualitas pelayanan pelanggan, antara lain: banyaknya kebocoran pipa, kualitas air yang kotor, berwarna kecoklatan dan air berbau.

Dalam upaya mencari tahu tentang fungsi standar sistem jaminan mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen digunakan metode penelitian empiris dengan sampel (*sampling*) konsumen pengguna jasa air PDAM dan wawancara dengan pihak PDAM Tirta Khatulistiwa.

Pada dasarnya sistem jaminan mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan pelanggan ini erat kaitannya dengan pemenuhan hak-hak konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun PDAM Tirta Khatulistiwa belum dapat menerapkannya disebabkan oleh kondisi anggaran publik untuk memiliki peralatan teknologi yang canggih yang berperan penting dalam pendistribusian air bersih, dan minimnya Sumber Daya Manusia yang cakap, serta pelayanan produksi air yang belum sesuai dengan standar air bersih. Maka dari itu diharapkan selanjutnya pihak PDAM Tirta Khatulistiwa dapat meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat di Kota Pontianak dengan meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusiannya, kapasitas produksi ditingkatkan dan sesuai dengan standar kesehatan serta mengganti peralatan yang sudah tua dengan teknologi yang lebih canggih. Harapannya dikemudian hari PDAM Tirta Khatulistiwa dapat menerapkan standar sistem jaminan mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan pelanggan dan memenuhi hak-hak konsumen sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : PDAM Tirta Khatulistiwa, ISO 9001:2015, Undang-Undang Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

Water is a natural resource that fulfills the livelihood of many people, so it needs to be protected in order to remain useful in the life of sentient beings. The importance of water for the survival of the people in Pontianak City, so established PDAM Tirta Khatulistiwa which is specialized in the management and distribution of clean water in accordance with health standards. It should be that the PDAM Tirta Khatulistiwa performs its functions in accordance with the prevailing standards as contained in Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and begins to apply the standard function of ISO 9001: 2015 quality assurance system to the quality of customer service for customer satisfaction (consumer) And achieve the effectiveness and efficiency of the company. But in reality, the standard of ISO 9001: 2015 quality assurance system has not been applied by PDAM Kota Pontianak. This is due to various constraints regarding the quality of customer service, among others: the number of leakage pipes, dirty water quality, brownish color and smelly water.

In an effort to find out about the standard function of quality assurance system of ISO 9001: 2015 to quality of customer service of PDAM Tirta Khatulistiwa pursuant to Consumer Protection Act, empirical research method is used with sampling of consumer of PDAM water service user and interview with PDAM Tirta Khatulistiwa.

Basically the quality assurance system of ISO 9001: 2015 on the quality of customer service is closely related to the fulfillment of consumer rights contained in the Consumer Protection Act, but the PDAM Tirta Khatulistiwa has not been able to apply it due to the public budget conditions to have sophisticated technological equipment Plays an important role in the distribution of clean water, and the lack of qualified human resources, and water production services that are not in compliance with clean water standards. Therefore, it is expected that PDAM Tirta Khatulistiwa can improve its service to the community in Pontianak City by increasing its human resources capacity, production capacity is upgraded and in accordance with health standards and replacing old equipment with more sophisticated technology. Hopefully in the future PDAM Tirta Khatulistiwa can apply the standard of ISO 9001: 2015 quality assurance system to the quality of customer service and fulfill the consumer rights according to Consumer Protection Act.

Keywords: PDAM Tirta Khatulistiwa, ISO 9001: 2015, Consumer Protection Act

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Air merupakan sumber daya alam yang memenuhi hajat hidup orang banyak, sehingga perlu dilindungi agar tetap bermanfaat untuk kehidupan manusia serta makhluk hidup lainnya. Kebutuhan manusia akan air ini sangatlah kompleks, antara lain untuk bertahan hidup baik mandi, cuci, kakus (MCK), maupun sebagai air minum. Oleh karena itu untuk kelangsungan hidup manusia, air harus tersedia dalam jumlah yang cukup dan berkualitas.

Perkembangan kehidupan manusia dari waktu ke waktu juga memicu pertambahan penduduk yang erat kaitannya dengan air. Jumlah penduduk di Kota Pontianak semakin hari semakin bertambah setiap tahunnya, maka otomatis kebutuhan akan air bersih pun juga ikut bertambah. Menyadari begitu pentingnya air bersih untuk kelangsungan hidup masyarakat di Kota Pontianak, maka Pemerintah Kota Pontianak mendirikan Perusahaan Daerah (PERUSDA) yang khusus bergerak di bidang pengelolaan dan pendistribusian jasa air bersih yang sesuai dengan standar kesehatan dengan nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Sumber air yang digunakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa seluruhnya berasal dari air permukaan Sungai Kapuas dan Sungai Landak pada saat normal, Sungai Landak pada bagian hulu digunakan sebagai cadangan pada musim kemarau. Seluruh unit produksi berjumlah 9 (sembilan) unit dengan proses pengolahan lengkap yang terletak di 4 (empat) lokasi yaitu Kompleks Imam Bonjol, Kompleks Sei Jawi Luar (SJL), Komplek Parit Mayor dan Kompleks Selat Panjang.

Tantangan arus globalisasi yang dihadapi saat ini tidak dapat dihindari, baik dari sektor pemerintah maupun swasta, sehingga mau tidak mau semua pihak dituntut untuk mempersiapkan diri agar mampu bertahan (*survive*) dalam menghadapi kondisi tersebut. Seiring dengan arus globalisasi ini, standarisasi manajemen telah menjadi isu utama lebih khusus lagi standarisasi tentang sistem manajemen mutu. Untuk itu, suatu lembaga baik pemerintah maupun swasta perlu menyiapkan kerangka sistem mutu lembaganya ke arah yang diinginkan sesuai dengan sasaran atau tujuan akhir yang ditetapkan oleh lembaga tersebut, dalam pengertian bahwa tujuan atau sasaran mutu dari suatu lembaga mampu mencapai kesesuaian dengan keinginan yang diharapkan dari pelanggan atau mitra kerja lembaga tersebut.

Salah satu standar sistem manajemen mutu yang telah berkembang di negara maju dan bahkan di negara-negara berkembang adalah ISO 9001:2015 yang merupakan revisi dari ISO 9001:2008. Standar ini merupakan sarana atau alat untuk mencapai tujuan mutu dalam menerapkan *Total Quality Control* yang diharapkan mampu menjawab perkembangan globalisasi, di mana tujuan akhirnya adalah mencapai efektifitas dan efisiensi suatu organisasi. Standar ini merupakan salah satu standar yang diakui secara internasional, yang selanjutnya sudah diadopsi oleh Indonesia menjadi Standar Nasional Indonesia (SNI) ISO 9001:2015. Standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan suatu hal yang dianggap masih relatif baru di Indonesia.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak sebagai salah satu perusahaan yang dikelola oleh Pemerintah Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan (konsumen), seharusnya menerapkan standar sistem jaminan mutu ISO 9001:2015 demi kepuasan pelanggan (konsumen) dan mencapai efektifitas serta efisiensi perusahaan. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana PDAM Tirta Khatulistiwa selaku pelaku usaha berkewajiban

“Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku”¹

Namun dalam kenyataannya, PDAM Tirta Khatulistiwa belum mampu memenuhi standar kualitas pelayanan kepada pelanggan dalam hal produksi dan distribusi air bersihnya. Hal itu menjadi salah satu alasan belum bisanya standar sistem jaminan mutu ISO 9001:2015 untuk diterapkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak. Karena hingga saat ini pihak PDAM Tirta Khatulistiwa masih menemukan berbagai kendala teknis khususnya mengenai kualitas pelayanan pelanggan, antara lain: masih banyaknya kebocoran pipa pelanggan, kualitas air yang banyak dikeluhkan pelanggan karena air yang kotor, berwarna kecoklatan dan air berbau, disamping lamanya respon pihak PDAM Tirta Khatulistiwa terhadap keluhan pelanggan.

Pihak PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak mengaku bahwa pertama kali air dikeluarkan dari Instalasi Pengolahan Air (IPA) PDAM kondisinya bersih. Air kotor dan berwarna itu disebabkan oleh pengendapan sedimen, gas flure dan zat besi ketika air berada di dalam pipa yang terkena sinar matahari dan tidak mengalir serta tidak ada sirkulasi. Kadar zat juga mempengaruhi hasil akhir produksi air walau masih di ambang batas layak konsumsi. Selain itu, banyak pelanggan yang mengeluhkan air tidak mengalir sewaktu-waktu atau mengalirnya kecil. Sebenarnya air setiap saat mengalir tetapi hal ini dijelaskan karena adanya permukaan tanah yang tidak rata dan pipa air yang dipasang PDAM sesuai dengan keadaan tanah.

¹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 Ayat 4

B. Permasalahan

Bertitik tolak dari uraian latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengapa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak belum memiliki standar sistem jaminan mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan pelanggan ditinjau dari hukum perlindungan konsumen ?
2. Bagaimana upaya mengatasi kendala teknis dan yuridis bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak belum memiliki standar sistem jaminan mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan pelanggan ditinjau dari hukum perlindungan konsumen ?

C. Metode Penelitian

Menurut **Soerjono Soekanto** bahwa, dalam ilmu hukum terdapat 2 (dua) jenis penelitian hukum, yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum sosiologis atau empiris.² Metode penelitian hukum normatif atau metode penelitian hukum kepustakaan adalah metode atau cara yang dipergunakan di dalam penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada.³ Sedangkan metode penelitian hukum sosiologis atau empiris adalah metode atau cara yang dipergunakan di dalam penelitian hukum terhadap keterkaitan hukum dengan perilaku nyata manusia

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk dapat melihat hukum dalam artian nyata serta meneliti bagaimana bekerjanya hukum di suatu lingkungan masyarakat, maka metode penelitian hukum empiris dapat juga dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis.

²Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI-Press,2010: h. 51.

³Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan ke-11, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2009: h. 13-14.

Metode sampel (*sampling*) yang digunakan adalah *purposive sampling*,⁴ yaitu penarikan sampel bertujuan karena sampel yang diperlukan dalam penelitian ini harus memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan apa yang menjadi tujuan penelitian. Pengambilan sampel merupakan suatu proses dalam memilih suatu bagian yang representatif dari sebuah populasi. *Purposive sampling* atau penarikan sampel bertujuan dilakukan dengan cara mengambil subyek didasarkan pada tujuan tertentu. Teknik ini biasanya dipilih karena alasan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar jumlahnya dan jauh letaknya.

Berdasarkan metode sampel (*sampling*) tersebut di atas, maka penulis menentukan sampel sebagai berikut:

1. Direktur Utama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.
2. Konsumen Pengguna Jasa (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.

⁴Ronny Hanitjo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 1990:h. 51.

BAB II

PEMBAHASAN

Secara umum dalam usaha menjalankan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang erat kaitannya dengan konsumen selaku penyedia jasa public, PDAM Tirta Khatulistiwa dalam penyelenggaraan perusahaannya harus juga memperhatikan anggaran publik dalam hal ini Anggaran Penyelenggaraan Belanja Daerah (APBD) Kota Pontianak dan Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP). Dimana keterbatasan anggaran–anggaran ini turut mempengaruhi atau menyebabkan belum terpenuhinya hak-hak konsumen untuk memperoleh pelayanan air bersih dan jalannya roda perusahaan serta menjadi alasan tersendiri bagi pihak PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak untuk memiliki Standar Sistem Jaminan Mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan pelanggan.

ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur tentang sistem manajemen mutu (*Quality Management System*), oleh karena itu seringkali disebut sebagai “ISO 9001, QMS”. Adapun tulisan 2015 menunjukkan tahun revisi, maka ISO 9001:2015 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2015. Seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, terutama semakin luasnya dunia usaha, maka kebutuhan akan pengelolaan sistem manajemen mutu semakin dirasakan perlu dan mendesak untuk diterapkan pada berbagai *scope industry* yang semakin hari semakin beragam. Versi 2015 ini adalah versi terbaru yang diterbitkan pada September 2015 lalu.

Standar Sistem Jaminan Mutu ISO 9001:2015 tentang kualitas pelayanan pelanggan merupakan sebuah sistem standarisasi yang menjadi sarana atau alat untuk mencapai tujuan mutu dalam menerapkan *Total Quality Control* yang diharapkan mampu menjawab perkembangan globalisasi, di mana tujuan akhirnya adalah mencapai efektifitas dan efisiensi suatu organisasi. Standar ini merupakan salah satu standar yang diakui secara internasional, yang selanjutnya sudah diadopsi oleh Indonesia menjadi Standar Nasional Indonesia (SNI) ISO 9001:2015. Standarisasi ini erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang

berbanding lurus dengan nilai tingkat kepuasan pelanggan, pada kasus ini pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa.

Kepuasan pelanggan merupakan proses yang dinamis dan memiliki dimensi sosial yang tinggi. Kepuasan produk atau jasa selalu berkaitan dengan kepuasan hidup itu sendiri. Dalam kenyataannya kepuasan pelanggan itu bersifat temporer, karena apa yang dirasakan puas pada suatu situasi, belum tentu menjamin kepuasan pada situasi yang lain. Demikian juga, puas bagi suatu pelanggan belum tentu dengan pelanggan lain, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan itu bersifat variatif.

Dengan adanya Standar Sistem Jaminan Mutu ISO 9001:2015 diterapkan oleh perusahaan, diharapkan dapat menjadi dasar penerapan sistem dari sebuah perusahaan yang ingin memperbaiki dan meningkatkan daya saing dalam menjalankan roda perusahaannya, disamping adanya tujuan dan manfaat lain sebagai berikut :

1. Untuk mengatur sistem administrasi dan dokumen dalam perusahaan;
2. Untuk mengelola resiko yang akan muncul dalam sebuah perusahaan;
3. Untuk membangun sistem dasar dalam perusahaan dapat terpenuhi dari mulai aturan yang berhubungan dengan manusia (SDM) hingga proses produksi;
4. Untuk memastikan setiap proses dan tahapan telah dilakukan sesuai aturan prosedur maupun standar aturan yang telah ditetapkan;
5. Untuk melakukan kontrol terhadap manajemen agar lebih fokus dan konsisten dalam mencapai sasaran mutu perusahaan yang telah ditetapkan.⁵

Hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha selain diatur dengan perjanjian antara kedua belah pihak, juga secara otomatis terikat dengan ketentuan Undang–Undang dalam hal ini Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam UUPK, hak konsumen atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi air minum yang diperoleh konsumen dari PDAM Tirta Khatulistiwa diakomodir dalam Pasal 4 huruf a yaitu hak konsumen

⁵ <http://warongilmu.blogspot.co.id>, diunggah tanggal 10 April 2017, 13.00 wib

atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Kehadiran Undang–Undang Perlindungan Konsumen adalah wujud tanggung jawab pemerintah dalam sistem perlindungan konsumen, sehingga akan lahir kepastian hukum bagi pelaku usaha dan konsumen yang nantinya diharapkan dapat terjadi sinergi yang saling mendukung dalam jalan hubungan usaha. Pada hakikatnya mengenai hak dan kewajiban baik konsumen maupun pelaku usaha, telah diatur jelas dalam Undang–Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 dan Pasal 7. Begitu juga yang terkait dengan usaha memberikan produk yang sesuai dengan standar yang sesuai perundang–undangan telah diatur dalam Pasal 8 Undang–Undang Perlindungan Konsumen.

UUPK diadakan dengan maksud untuk melindungi hak–hak konsumen dan pelaku usaha, karena seringkali posisi dan kondisi konsumen yang lemah di salah gunakan oleh para pelaku usaha. Sehingga sudah semestinya lewat Undang–Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen terhadap berbagai masalah yang merugikan pihak konsumen.

Selain itu juga untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Dan meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Hal itu merupakan salah satu tujuan lahirnya UUPK yang tercantum dalam Pasal 3 Bab II tentang maksud dan tujuan UUPK.

Menurut ketentuan yang terdapat di UUPK maupun Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa, PDAM Tirta Khatulistiwa berkewajiban untuk memenuhi air minum sesuai standar yang telah ditentukan itu. Namun dalam pelaksanaannya hak konsumen untuk memperoleh air bersih sesuai syarat yang ditentukan itu ternyata belum dapat dipenuhi. Sehingga hal ini menyebabkan terjadi pengaduan masyarakat baik itu kepada lembaga perlindungan konsumen maupun DPRD Kota Pontianak

Pada dasarnya Standar System Jaminan Mutu ISO 9001:2015 tentang Kualitas Pelayanan Pelanggan itu berkaitan erat dengan konsumen dan Undang–Undang Perlindungan Konsumen, dimana PDAM Tirta Khatulistiwa dapat memilikinya apabila telah mampu memberikan pelayanan yang optimal dan baik untuk seluruh masyarakat pengguna jasa air bersih PDAM ini, dan tentu saja sebagai nyata pemenuhan hak–hak konsumen sesuai dengan Undang–Undang Perlindungan Konsumen.

Masalah utama yang menonjol pada pengelolaan air minum saat ini adalah masalah keuangan yakni utang terhadap SLA dan RDA yang besar dan tidak mampu dicicil, biaya bahan baku mahal dan tarif air minum yang relatif rendah. Masalah lain yang cukup dominan ialah pelayanan dan kinerja PDAM. Masih banyak *idle capacity*, kebocoran kapasitas, kualitas, kontinuitas pelayanan dan otorisasi pengelolaan yang belum diserahkan sepenuhnya. Selain itu, masalah kebijakan nasional yang masih mengizinkan subsidi bagi PDAM, diskriminasi bunga pinjaman dan tiada sanksi bagi PDAM yang gagal menjalankan fungsinya dengan baik.⁶

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan air minum di Kota Pontianak, sudah seharusnya PDAM Tirta Khatulistiwa juga memiliki Standar System Jaminan Mutu ISO 9001:2015 tentang Kualitas Pelayanan Pelanggan, disamping sebagai tolak ukur dalam menilai mutu juga untuk menambah nilai daya saing dalam sebuah bisnis atau usahanya. Namun berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan juga wawancara baik secara langsung maupun tidak langsung dengan pihak PDAM Tirta Khatulistiwa, ditemukan beberapa sebab teknis dan yuridis yang menjadi kendala mengapa PDAM Tirta Khatulistiwa belum memilikinya, antara lain :

⁶ Ibid

1. Sebab PDAM Tirta Khatulistiwa belum memiliki memiliki Standar System Jaminan Mutu ISO 9001:2015 secara teknis adalah:

- a. PDAM Tirta Khatulistiwa merupakan satu-satunya perusahaan yang memberikan pelayanan pendistribusian air bersih untuk Kota Pontianak, yang mana di pegang oleh Pemerintah Daerah Kota Pontianak, hal ini berbeda dengan kota lain yang pelayanan air bersihnya dipegang oleh pihak pemerintah dan swasta;
- b. Pihak PDAM Tirta Khatulistiwa merasa belum memiliki peralatan yang mumpuni untuk mendukung sistem produksi dan distribusi air bersih untuk pelanggan PDAM di Kota Pontianak;
- c. Pihak PDAM Tirta Khatulistiwa merasa sudah memiliki standarisasi tersendiri terkait kualitas pelayanan pelanggan, sehingga merasa belum memerlukan keberadaan Standar System Jaminan Mutu ISO 9001:2015 tentang Kualitas Pelayanan Pelanggan.⁷

2. Sebab PDAM Tirta Khatulistiwa belum memiliki memiliki Standar System Jaminan Mutu ISO 9001:2015 secara yuridis adalah:

- a. PDAM Tirta Khatulistiwa merupakan sebuah Badan Usaha Milik Daerah yang statusnya belum mengarah untuk *go public* atau belum terdaftar di pasar modal;
- b. PDAM Tirta Khatulistiwa bukanlah sebuah perusahaan yang bersifat dan berorientasi untuk mencari *profit* atau keuntungan saja, namun juga harus tetap berada pada fungsi sosial;
- c. Segala bentuk kebijakan yang dimiliki oleh PDAM Tirta Khatulistiwa dalam menjalankan fungsinya masih harus mendapatkan persetujuan dari pihak *stakeholder* yang diwujudkan dalam bentuk Peraturan Daerah;
- d. Pihak PDAM Tirta Khatulistiwa merasa hingga saat ini belum ada aturan hukum yang mewajibkan mereka untuk memiliki Standar System Jaminan Mutu ISO 9001:2015 tentang Kualitas Pelayanan Pelanggan.⁸

⁷ Hasil Wawancara dengan Barmansa Permai, SE Kepala Bagian Umum dan Personalia PDAM Tirta Khatulistiwa pada tanggal 03 April 2017

⁸ *Ibid.*

Memiliki Standar Sistem Jaminan Mutu ISO 9000:2015 Terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan bagi PDAM Tirta Khatulistiwa untuk saat ini memang dirasa belum begitu penting, namun jika ditinjau dari hukum perlindungan konsumen sebagaimana yang dituangkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 7 huruf d yang berbunyi “Pelaku usaha berkewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku”. Keberadaan Standar Sistem Jaminan Mutu ISO 9000:2015 Terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan tidak bisa diabaikan karena standarisasi yang digunakan dalam menentukan kualitas pelayanan kepada pelanggan harusnya berdasarkan standar yang sudah baku dan diakui.

Untuk menghadapi sebab teknis dan yuridis agar PDAM Tirta Khatulistiwa dapat memiliki dan menggunakan Standar Sistem Jaminan Mutu ISO 9000:2015 terhadap kualitas pelayanan pelanggan, dapat ditempuh melalui cara sebagai berikut :

1. Peningkatan Standar Mutu Air

Kualitas air yang dihasilkan melewati IPA kadang kala tidak sesuai dengan kualitas air yang direncanakan. Hal ini disebabkan volume produksi air dari IPA lebih besar dari kapasitas IPA yang sebenarnya, sehingga kualitas air yang dihasilkan juga menurun. Disamping kualitas air baku yang diolah berpengaruh dengan adanya fluktuasi kualitas air tersebut. IPA Imam Bonjol dioperasikan secara penuh dan terus menerus, maka pemeliharaan IPA tidak bisa dilakukan sebagaimana mestinya (misalnya penggantian media pasir, pencucian reservoir) sehingga kualitas air yang dihasilkan pun menjadi kurang baik.

Strategi tersendiri bagi PDAM Tirta Khatulistiwa lewat peningkatan kapasitas produksi IPA Imam Bonjol sehingga volume air yang di produksi sesuai dengan kemampuan optimal kapasitas produksi IPA yang sesungguhnya. Uprating IPA ini juga akan meningkatkan tingkat pemeliharaan IPA dan sekaligus untuk memenuhi pertambahan kebutuhan air bersih dalam cakupan pelayanan Kota Pontianak dan sekitarnya. Disamping itu PDAM juga terus berupaya untuk

melengkapi peralatan laboratorium, perbaikan sistem pembubuhan bahan kimia dan optimalisasi ruang/tata letak site.⁹

2. Meningkatkan Kapasitas Produksi

Kebutuhan air konsumen PDAM Tirta Khatulistiwa pada tahun 2010 adalah 113 l/dtk dan pada tahun 2011 meningkat menjadi 184 l/dtk atau terjadi peningkatan sebesar 71 l/dtk. Sedangkan dengan faktor kebutuhan air hari maksimum sebesar 105% dari kebutuhan air rata-rata, maka kebutuhan air pada hari maksimum tahun 2011 adalah 119 l/dtk dan pada tahun 2015 menjadi 193 l/dtk atau terjadi peningkatan 74 l/dtk. Dengan kapasitas suplay dari IPA Imam Bonjol dan IPA Selat Panjang sebesar 130 l/dtk hanya cukup memenuhi kebutuhan air hingga 2012, maka pada tahun 2012 diperlukan pembangunan IPA baru di Pontianak Timur sebesar 300 l/dtk untuk memenuhi kebutuhan maksimum sebesar 193 l/dtk dengan idle capacity 107 l/dtk. Sisa kapasitas yang tidak terpakai tersebut dapat dimanfaatkan dengan melayani wilayah kecaamatan sungai ambawang Kabupaten Kubu Raya yang saat ini belum dapat dijangkau oleh PDAM Kubu Raya.¹⁰

Untuk menjaga keberlangsungan operasional produksi setelah jangka waktu 5 tahun, maka dibutuhkan kapasitas 1.200 l/dtk dari tahun 2016 sampai dengan 2020 menjadi 2.658 l/dtk. Strategi yang direncanakan untuk mengatasi hal ini adalah :

1. Membangun IPA di wilayah Timur sebanyak 300 l/dtk.
2. Menghentikan pendistribusian dari IPA Imam Bonjol dan IPA Selat Panjang ke wilayah Pelayanan Timur
3. Membangun IPA sebesar 300 l/dtk di wilayah Barat,Kota,Selatan dan Tenggara.
4. Membangun IPA sebesar 300 l/dtk di wilayah Utara.¹¹

⁹ Hasil Wawancara dengan Barmansa Permai, SE Kepala Bagian Umum dan Personalia PDAM Tirta Khatulistiwa pada tanggal 03 April 2017

¹⁰ Corporate Plan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak 2011-2015 hal.58

¹¹ Corporate Plan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak 2016-2020 hal.VIII-4

3. Meningkatkan Sumber Daya Manusia

Dalam usahanya menuju pelayanan yang optimal, PDAM Tirta Khatulistiwa tidak bisa mengabaikan aspek kepuasan pelanggan yang tentu saja berkaitan erat dengan pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa air bersih yang sesuai dengan pasal 4 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa “Konsumen memiliki hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.” Sehingga PDAM dituntut untuk selalu meningkatkan pelayanannya secara baik dan merata agar distribusi airnya diterima oleh seluruh masyarakat di Kota Pontianak.

Untuk mencapai kepuasan pelanggan, tentu saja tidak dapat dipungkiri hal yang berperan penting adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Bidang Sumber Daya Manusia merupakan salah satu bidang yang mendukung perusahaan di masa yang akan datang. Program yang menjadi strategi umum perusahaan yaitu mengembangkan pelayanan pelanggan di Kota Pontianak, lewat penambahan pegawai setiap tahun yang disesuaikan dengan peningkatan jumlah pelanggan, selain itu penambahan pegawai untuk mengantisipasi pegawai yang memasuki usia pensiun, agar pelayanan yang selama ini sudah bagus dapat dipertahankan dan prinsip *zero growth* dengan ratio 3 pegawai/1000 pelanggan dapat dipertahankan.

Dari hasil analisa dapat dilihat bahwa kebutuhan pegawai dari bulan Desember 2015 sampai dengan tahun 2020 dibutuhkan sekitar 209 pegawai atau 79% dari tahun 2015 sebanyak 263 pegawai menjadi 472 pegawai, diluar yang pensiun, sedangkan pegawai pensiun dari periode 2016-2020 sebanyak 56 pegawai sehingga kebutuhan pegawai sampai 2020 sebanyak 265 orang pegawai.¹²

Oleh karena itu PDAM Tirta Khatulistiwa dituntut untuk terus mengadakan penerimaan pegawai yang tentu saja merupakan tenaga terampil yang sesuai dengan tuntutan perkembangan manusia dan teknologi, disamping juga tetap terus mengadakan kegiatan pelatihan-pelatihan bagi pegawai yang sudah ada. Pelatihan ini bertujuan untuk menambah wawasan dan

¹² Ibid

mengembangkan kemampuan masing-masing pegawai disamping juga sebagai media pertukaran informasi antara sesama peserta pelatihan dalam hal bekerja di PDAM ini. Harapannya dengan mengadakan kegiatan yang berhubungan dengan manajemen pelayanan ini, secara tidak langsung meningkatkan tingkat intelektual karyawan PDAM sehingga telah menaikkan mutu perusahaan.

Ditinjau dari segi ketersediaan teknologi dan peralatan canggih yang diperlukan oleh PDAM Tirta Khatulistiwa masih terbentur dengan ketersediaan modal segar dimana harga yang harus dikeluarkan untuk memiliki peralatan tersebut tidaklah murah. Dan PDAM Tirta Khatulistiwa masih dalam hal penyertaan modal dan mengeluarkan dana besar masih harus mendapatkan izin dari stakeholder yang dituangkan dalam Peraturan Daerah maupun Peraturan Walikota. Teknologi yang canggih ini tidak hanya berperan penting dalam hal memproduksi air bersih namun juga untuk pendistribusian air kepada seluruh pelanggan PDAM.

4. Membuat Aturan Regulasi Mengatur Standar Pelayanan

Dalam hal standarisasi pelayanan kepada konsumen, hingga saat ini PDAM masih menggunakan standar yang mereka buat sendiri, menghadapi hal tersebut sudah seharusnya PDAM menggunakan standar yang sudah di bakukan dan sesuai dengan aturan perundang-undangan. Selain itu perlu juga PDAM mengatasi kendala ketidaktahuannya terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan cara menerapkannya dan mulai membuat aturan regulasi yang terkait dengan Standarisasi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan standar yang sudah baku. Dengan memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai standar yang sudah ada, maka PDAM Tirta Khatulistiwa telah memenuhi kewajibannya selaku pelaku usaha dalam hal memberikan pelayanan jasa air bersih yang baik dan sesuai standar.

BAB III

PENUTUP

Berdasarkan penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. PDAM Tirta Khatulistiwa belum memiliki standar sistem jaminan mutu ISO 900:2015 terhadap kualitas pelayanan pelanggan disebabkan karena PDAM Tirta Khatulistiwa merupakan perusahaan BUMD yang belum go publik dan merupakan perusahaan satu-satunya di kota Pontianak yang menyediakan air bersih. Disamping juga masih terbentur dengan kondisi anggaran publik (RKAP) untuk memiliki peralatan teknologi canggih yang berperan penting dalam pendistribusian dan produksi air bersih.
2. Kendala yuridis dan teknis dari PDAM sendiri untuk memiliki memiliki standar sistem jaminan mutu ISO 900:2015 terhadap kualitas pelayanan pelanggan berasal dari belum mampunya PDAM untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dalam hal produksi dan distribusi air kepada pelanggan yang belum merata. Serta minimnya pengetahuan pihak PDAM terkait standarisasi pelayanan yang sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan hal-hal terkait standarisasi pelayanan.
3. Upaya yang dapat oleh PDAM untuk memiliki standar sistem jaminan mutu ISO 900:2015 terhadap kualitas pelayanan pelanggan antara lain meningkatkan Standar Mutu Air yang diproduksi, meningkatkan kapasitas produksi air yang dialirkan kepada konsumen, meningkatkan Sumber Daya Manusianya lewat pendidikan dan pelatihan, juga menambah pengetahuan terkait dengan standarisasi pelayanan serta menggunakannya sebagai standarisasi pelayanan kepada masyarakat di Kota Pontianak dengan tidak mengabaikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

B. Saran

1. Sudah seharusnya PDAM Tirta Khatulistiwa menerapkan strategi untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat di Kota Pontianak, hal itu dapat mulai dilakukan melalui beberapa cara antara lain:
 - a. Meningkatkan pengetahuan dan kemampuan kerja karyawannya agar dikemudian hari dapat mengikuti perkembangan zaman;
 - b. Meningkatkan kapasitas produksi air sesuai dengan strategi yang telah direncanakan;
 - c. Mengganti atau menambahkan peralatan mechanical dan electrical yang kondisinya sudah tidak baik, dan melengkapi dengan peralatan yang lebih canggih;
 - d. Memberikan pelayanan kepada konsumen dengan tidak memilih dan tetap berada pada jalur yang sesuai dengan Undang–Undang Perlindungan Konsumen.
2. Sebagai konsumen, pelanggan diharapkan juga dapat membantu pihak PDAM untuk meningkatkan pelayanannya dengan memberikan pengaduan yang sifatnya membangun, disamping menyadari hak–haknya sehingga apabila merasa dirugikan oleh pelaku usaha, dapat segera melakukan tindakan agar hak tersebut dipenuhi dan pelaku usaha tetap menjalankan kewajibannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku :

- Darus, Mariam, *Perlindungan Konsumen dilihat dari Perjanjian Baku (Standar)*, Kertas Kerja pada Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen, Jakarta: Gramedia Pustaka, 1988;
- Shofie, Yusuf, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000;
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI-Press, 2010;
- Soekanto, Soerjono, dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan ke-11, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009;
- Soemitro, Ronny Hanitijo, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990;

Makalah :

- Company Profile PDAM Tirta Khatulistiwa;
- Corporate Plan PDAM Tirta Khatulistiwa Tahun 2011-2015;
- Corporate Plan PDAM Tirta Khatulistiwa Tahun 2016-2020;

PERUNDANG-UNDANGAN :

- Peraturan Daerah Kota Pontianak No.4 Tahun 2009
- Undang-Undang Dasar 1945;
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.