

ABSTRAK

Air bersih merupakan suatu kebutuhan pokok bagi makhluk hidup khususnya untuk manusia. Keberadaan air bersih mempunyai peran vital dalam keberlangsungan kehidupan manusia. Di Indonesia sendiri PDAM menjadi salah satu perusahaan yang menyediakan jasa pendistribusian air bersih untuk masyarakat. Namun terdapat beberapa masalah yang terjadi dalam penyediaan air ke konsumen, seperti air yang keruh, air mati, maupun permasalahan lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan konsumen dalam pelayanan air bersih di PDAM Kota Semarang dan kesesuaiannya dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta untuk mengetahui permasalahan dan kendala yang dialami oleh PDAM beserta solusinya dalam proses penyediaan air bersih di PDAM Kota Semarang.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis sosiologis dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data primer dengan wawancara dan data sekunder dengan membaca, mengkaji, dan menganalisa bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif yaitu ditafsirkan secara logis dan sistematis kemudian ditarik kesimpulan.

Dari hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan perlindungan konsumen di PDAM Semarang telah memenuhi standar yang ditetapkan, Pihak PDAM juga secara jelas menuliskan dengan rinci peraturan dan ketentuan apa saja yang harus ditaati oleh konsumen yang dicantumkan di website PDAM dan formulir Surat Permohonan Menjadi Langgan (SPL) yang diberikan pada saat awal mendaftar menjadi pelanggan PDAM. Untuk kendala yang dihadapi selama ini seperti menumpuknya sampah yang mengganggu jalannya distribusi dan pencurian pipa penyalur air masih dapat ditangani dengan perbaikan dan pengontrolan tiap minggunya. Apabila masyarakat selaku konsumen PDAM mengalami kesulitan air PDAM memberikan solusi berupa pengiriman mobil tangki air guna pemenuhan kebutuhan air masyarakat yang dapat dihubungi melalui Call Center PDAM.

Kata Kunci : *Air Bersih, Perlindungan Konsumen, PDAM.*