



Mekanisme Penyelesaian Sengketa antara Konsumen dan Perumda melalui Jalur Non-Litigasi dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kabupaten Kudus

Itok Setyo Nugroho^{1*}, Aris Suliyono²

^{1,2} Program Studi Magister Ilmu Hukum, Program Pascasarjana, Universitas Muria Kudus, Indonesia

*Penulis Korespondensi: 202402026@std.umk.ac.id

Abstract. *This research is motivated by disputes over water quantity and quality between consumers and the regional public water utility (Perumda) Tirta Muria Kudus, and by how such disputes may be resolved through non-litigation channels under Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The study aims to examine the mechanism of non-litigation dispute resolution between consumers and Perumda, as well as the obstacles and solutions encountered in its implementation. It employs a non-doctrinal, empirical-juridical approach that is descriptive-analytical in nature, using primary data obtained through observation and interviews with the Kudus Regency Trade Office, staff and employees of Perumda Tirta Muria, and consumers, together with secondary data obtained through literature review, which were then analyzed qualitatively using an inductive approach. The findings show that the non-litigation resolution mechanism proceeds in stages, beginning with a complaint submitted to Perumda, followed by deliberation and problem solving, and, where no agreement is reached, continued through mediation facilitated by the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK); resolution is oriented toward restoring consumers' rights through the removal of fines, reduction or waiver of bills, and compensation based on the agreement of the parties. Implementation, however, still faces obstacles in the form of limited regulation, budget, and facilities at BPSK, low public legal literacy, and the absence of disputing parties at hearings. Based on these findings, it can be concluded that non-litigation dispute resolution is relevant for realizing consumer protection and the restoration of consumer rights because it prioritizes deliberation and swift settlement, yet its effectiveness still requires strengthened regulation, institutional capacity, and public legal awareness.*

Keywords: BPSK; Consumer; Dispute Resolution; Mediation; Non-Litigation.

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan sengketa kuantitas dan kualitas air antara konsumen dan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Muria Kudus, serta bagaimana penyelesaian sengketa tersebut dapat ditempuh melalui jalur non litigasi dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa kuantitas dan kualitas air antara konsumen dan Perumda melalui jalur non litigasi, serta kendala dan solusi dalam pelaksanaannya. Penelitian menggunakan metode pendekatan yuridis empiris (non doktrinal) yang bersifat deskriptif analitis, dengan data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara terhadap Dinas Perdagangan Kabupaten Kudus, staf dan pegawai Perumda Tirta Muria Kudus, serta konsumen, dan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan, yang kemudian dianalisis secara kualitatif dengan pola pikir induktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa non litigasi dilakukan secara berjenjang, dimulai dari pengaduan kepada Perumda, musyawarah dan problem solving, dan apabila tidak tercapai kesepakatan dilanjutkan melalui mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK); penyelesaian berorientasi pada pemulihan hak konsumen melalui penghapusan denda, pengurangan atau pembebasan tagihan, dan kompensasi berdasarkan kesepakatan para pihak. Pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan regulasi, anggaran, dan sarana prasarana BPSK, rendahnya pemahaman hukum masyarakat, serta ketidakhadiran para pihak yang bersengketa. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi relevan untuk mewujudkan perlindungan dan pemulihan hak konsumen karena mengutamakan musyawarah dan penyelesaian yang cepat, namun efektivitasnya tetap memerlukan penguatan regulasi, kelembagaan, dan kesadaran hukum masyarakat.

Kata kunci: BPSK; Konsumen; Mediasi; Non Litigasi; Sengketa.

1. LATAR BELAKANG

Air merupakan salah satu sumber daya alam yang sangat penting bagi kehidupan manusia, baik pada masa lampau, masa sekarang, maupun masa yang akan datang. Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 menentukan bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang

terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat, sehingga penyelenggaraan pengelolaan air minum menjadi salah satu bentuk upaya pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Penyelenggaraan tersebut dilaksanakan oleh badan pengelola berbentuk Perusahaan Umum Daerah (Perumda), yang di Kabupaten Kudus dikenal sebagai Perumda Tirta Muria.

Kiprah Perumda Tirta Muria Kudus dalam beberapa kesempatan mendapatkan keluhan dari masyarakat, di antaranya keluhan Mita Utami di Desa Kalirejo, Undaan, yang mengalami aliran air Perumda yang tidak mengalir setiap hari dan hanya mengalir pada jam-jam tertentu selama beberapa tahun, serta keluhan Vivi Wahyuningtyas yang tinggal di Perum Kudus Permai terkait kualitas air yang diterima keruh bercampur lumpur sehingga tidak dapat digunakan untuk kebutuhan rumah tangga. Pasal 3 ayat (1) dan Lampiran Peraturan Bupati Kudus Nomor 7 Tahun 2006 tentang Standar Pelayanan Minimal pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kudus menetapkan standar teknis kuantitas air minimal 0,05 atm dan kualitas air yang tidak boleh melebihi 5 NTU (Nephelometric Turbidity Unit), sehingga kesenjangan antara standar tersebut dengan kondisi di lapangan menimbulkan pengaduan yang perlu diselesaikan secara baik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membebankan kewajiban kepada pelaku usaha, termasuk Perumda selaku penyedia jasa air minum, sebagaimana diatur dalam Pasal 7, antara lain beritikad baik dalam menjalankan usahanya dan memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Pasal 45 ayat (2) undang-undang tersebut menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa, sementara Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar badan peradilan umum dilaksanakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini disusun untuk menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa kuantitas dan kualitas air antara konsumen dan Perumda Tirta Muria melalui jalur non litigasi, serta kendala dan solusi dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa tersebut dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kabupaten Kudus.

2. KAJIAN TEORITIS

Penelitian mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi telah dikaji oleh beberapa peneliti sebelumnya. Mairul dan Kartika Dewi Irianto (2018) mengkaji pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi dengan menyoroti keterkaitan BPSK dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Wihellmina Quein (2024) menganalisis mekanisme dan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Lampung Tengah. Muhamad Nurfahrizal (2021) meneliti efektivitas penyelesaian sengketa konsumen secara non litigasi melalui BPSK Kota Cirebon dari perspektif hukum Islam. Penelitian ini memiliki kebaruan karena memfokuskan kajian pada sengketa kuantitas dan kualitas air antara konsumen dan Perumda Tirta Muria Kudus dengan mengintegrasikan perspektif perlindungan konsumen dan karakteristik pelayanan publik air minum, serta menekankan model penyelesaian sengketa secara berjenjang mulai dari pengaduan, musyawarah, mediasi, hingga BPSK yang berorientasi pada pemulihan hak konsumen.

Teori Perlindungan Hukum

Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa perlindungan hukum memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh pihak lain, dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati segala hak yang diberikan hukum. Perlindungan hukum dibedakan menjadi perlindungan hukum preventif, yaitu perlindungan yang diberikan sebelum terjadinya pelanggaran melalui peraturan perundang-undangan, dan perlindungan hukum represif, yaitu perlindungan final berupa sanksi apabila timbul perselisihan atau pelanggaran. Teori ini digunakan untuk menilai bentuk perlindungan yang diterima konsumen Perumda Tirta Muria, baik dalam bentuk standar pelayanan minimal sebagai perlindungan preventif maupun mekanisme penyelesaian sengketa sebagai perlindungan represif.

Teori Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pasal 2 undang-undang tersebut menetapkan lima asas perlindungan konsumen, yaitu asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum, sedangkan Pasal 3 merumuskan tujuan perlindungan konsumen, antara lain meningkatkan kesadaran dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri serta menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum dan keterbukaan informasi. Teori ini digunakan untuk menilai sejauh mana hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, dalam hal ini Perumda Tirta Muria, telah terpenuhi dalam penyelesaian sengketa kuantitas dan kualitas air.

Teori Penyelesaian Sengketa Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin

Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin mengemukakan lima bentuk strategi penyelesaian sengketa, yaitu *contending* (bertanding), *yielding* (mengalah), *problem solving* (pemecahan masalah yang mencari alternatif memuaskan kedua belah pihak), *withdrawing* (menarik diri), dan *in action* (diam atau tidak melakukan apa-apa). Teori ini digunakan untuk menganalisis strategi yang digunakan oleh konsumen dan Perumda Tirta Muria dalam menyelesaikan sengketa kuantitas dan kualitas air.

Teori Hukum Lawrence Meir Friedman

Lawrence Meir Friedman menyatakan bahwa berhasil atau tidaknya penegakan hukum bergantung pada tiga unsur sistem hukum, yaitu substansi hukum berupa peraturan perundang-undangan dan produk hukum yang berlaku, struktur hukum atau pranata hukum berupa lembaga, organisasi, dan sumber daya manusia yang menjalankan hukum, serta budaya hukum berupa pandangan, kepercayaan, dan kesadaran masyarakat terhadap hukum. Teori ini digunakan untuk menilai efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa non litigasi antara konsumen dan Perumda Tirta Muria serta kendala yang menyertainya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum non-doktrinal (yuridis empiris) yang bersifat deskriptif analitis. Penelitian non-doktrinal mengkaji hukum bukan semata sebagai perangkat aturan normatif, melainkan sebagai perilaku masyarakat yang menggejala dan berinteraksi dengan aspek politik, ekonomi, sosial, dan budaya, sehingga temuan lapangan yang bersifat individual dijadikan bahan utama dalam mengungkapkan permasalahan yang diteliti dengan tetap berpegang pada ketentuan normatif.

Jenis data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara bebas terpimpin secara purposive sampling dengan Dinas Perdagangan Kabupaten Kudus, staf dan pegawai Perumda Tirta Muria Kudus, serta konsumen Perumda Tirta Muria Kudus. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan atas bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa, antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020, Peraturan Mahkamah Agung Nomor

1 Tahun 2016, Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 16 Tahun 2020, dan Peraturan Bupati Kudus Nomor 7 Tahun 2006, serta bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, dan hasil penelitian terkait, dan bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi lapangan (wawancara dan observasi) dan studi kepustakaan. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis dengan metode analisis kualitatif menggunakan pola pikir induktif, yaitu penarikan kesimpulan dari data khusus hasil penelitian lapangan menuju pemahaman yang bersifat umum, guna menjawab rumusan masalah mengenai mekanisme, kendala, dan solusi penyelesaian sengketa kuantitas dan kualitas air antara konsumen dan Perumda Tirta Muria melalui jalur non litigasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Kuantitas dan Kualitas Air antara Konsumen dan Perumda Tirta Muria Melalui Jalur Non-Litigasi

Hasil observasi menunjukkan bahwa gangguan kuantitas air, seperti air yang tidak mengalir setiap hari sebagaimana dialami konsumen di Desa Kalirejo, Undaan, umumnya disebabkan oleh kebocoran pipa, perbaikan jaringan yang memaksa petugas mematikan aliran sementara, gangguan kelistrikan pada instalasi pompa, dan penurunan kapasitas sumur produksi. Adapun gangguan kualitas air, seperti air keruh bercampur lumpur yang dialami konsumen di Perum Kudus Permai, disebabkan oleh endapan pada pipa yang terdorong keluar saat aliran dibuka kembali serta penurunan kualitas air baku akibat faktor lingkungan atau musim. Kondisi ini menunjukkan kesenjangan antara standar pelayanan minimal dalam Peraturan Bupati Kudus Nomor 7 Tahun 2006 dengan kondisi pelayanan di lapangan, yang mendorong konsumen mengajukan pengaduan kepada Perumda Tirta Muria Kudus.

Perumda Tirta Muria Kudus telah menetapkan prosedur operasional standar penanganan aduan konsumen yang meliputi penerimaan dan pencatatan keluhan, verifikasi dan analisis jenis permasalahan, disposisi atau penugasan kepada bagian teknis, pengecekan dan perbaikan di lapangan, hingga pelaporan dan konfirmasi penyelesaian kepada pelanggan. Mekanisme ini merupakan implementasi Pasal 7 huruf a, b, dan d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha beritikad baik, memberikan informasi yang benar dan jelas, serta menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Penyelesaian pada tahap ini berorientasi pada pemulihan hak konsumen, antara lain melalui penghapusan denda, keringanan atau pembebasan tagihan bagi pelanggan yang mengalami gangguan kuantitas air, serta penyediaan droping air bersih selama perbaikan berlangsung.

Apabila penyelesaian secara langsung antara konsumen dan Perumda tidak mencapai kesepakatan, penyelesaian dapat dilanjutkan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020. BPSK menyediakan tiga bentuk penyelesaian, yaitu konsiliasi, yang menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian kepada para pihak dengan ketua BPSK sebagai konsiliator; mediasi, yang menempatkan ketua BPSK berperan aktif memberikan nasihat dan saran penyelesaian; dan arbitrase, yang menyerahkan penyelesaian sengketa sepenuhnya kepada majelis BPSK dengan putusan yang mengikat para pihak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mediasi menjadi bentuk penyelesaian non litigasi yang relevan digunakan dalam sengketa kuantitas dan kualitas air antara konsumen dan Perumda Tirta Muria.

Ditinjau dari teori penyelesaian sengketa Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin, konsumen dan Perumda Tirta Muria menerapkan strategi problem solving, yaitu mencari alternatif yang memuaskan kedua belah pihak. Perumda melaksanakan kewajibannya memperbaiki kualitas dan kuantitas air yang dialirkan kepada pelanggan, sedangkan pelanggan memperoleh kompensasi berupa penghapusan biaya penggunaan selama proses perbaikan berlangsung serta biaya yang timbul akibat kualitas dan kuantitas air yang tidak memenuhi standar. Pola penyelesaian ini menunjukkan bahwa mekanisme non litigasi mampu mengakomodasi kepentingan kedua belah pihak tanpa harus menempuh jalur pengadilan yang lebih formal, lama, dan berbiaya tinggi.

Kendala dan Solusi dalam Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Kuantitas dan Kualitas Air antara Konsumen dan Perumda Melalui Jalur Non Litigasi

Pelaksanaan penyelesaian sengketa kuantitas dan kualitas air antara konsumen dan Perumda Tirta Muria melalui jalur non litigasi masih menghadapi beberapa kendala, di antaranya kesulitan pembuktian teknis karena kondisi kualitas dan kuantitas air bersifat fluktuatif sehingga konsumen sulit menyediakan bukti uji laboratorium yang sah dan cepat, ketimpangan posisi tawar antara konsumen perorangan dan Perumda selaku badan usaha milik daerah yang memiliki sumber daya hukum dan dominasi kontrak baku, prosedur pengaduan internal yang cukup panjang sebelum dapat dibawa ke lembaga eksternal, keterbatasan operasional BPSK, serta minimnya literasi hukum konsumen mengenai hak-haknya dan lembaga yang berwenang menanganinya.

Kendala internal BPSK meliputi aspek regulasi, biaya operasional, serta sarana dan prasarana. Dari sisi regulasi, putusan BPSK bersifat final berdasarkan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun Pasal 56 ayat

(3) undang-undang yang sama membuka kemungkinan pengajuan keberatan kepada Pengadilan Negeri, sehingga sifat final putusan BPSK menjadi tidak sepenuhnya efektif. Dari sisi biaya operasional, anggaran BPSK yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi kerap mengalami rasionalisasi sehingga kurang memadai untuk menjangkau wilayah kabupaten/kota secara optimal. Dari sisi sarana dan prasarana, BPSK masih mengalami kekurangan perangkat elektronik, jaringan internet, dan sarana transportasi untuk mendukung penyelenggaraan persidangan dan mobilitas ke wilayah kerja yang luas.

Kendala eksternal meliputi rendahnya tingkat pengetahuan hukum masyarakat mengenai keberadaan BPSK dan hak-hak konsumen, yang menyebabkan masyarakat yang dirugikan cenderung diam karena memandang penyelesaian melalui pengadilan memerlukan waktu dan biaya besar, serta ketidakhadiran para pihak yang bersengketa dalam persidangan, yang berakibat pada putusan verstek dan menyulitkan penyelesaian sengketa secara berimbang, terutama karena kedudukan kantor BPSK yang berada di ibu kota provinsi.

Solusi atas kendala internal antara lain penguatan regulasi melalui harmonisasi atau revisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk mempertegas batasan materi sengketa yang dapat diajukan keberatan, alokasi anggaran operasional yang memadai bagi BPSK, serta prioritas penyediaan sarana jaringan internet, aplikasi pendukung, dan transportasi. Solusi atas kendala eksternal antara lain digitalisasi informasi dan layanan pengaduan melalui media sosial, situs resmi pemerintah daerah, dan aplikasi perpesanan; penyuluhan hukum langsung ke tingkat kelurahan, pasar tradisional, dan kelompok masyarakat akar rumput; penguatan peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagai pendamping dan edukator masyarakat; serta pemanfaatan teknologi berupa persidangan secara daring untuk mengatasi kendala ketidakhadiran para pihak.

Ditinjau dari teori hukum Lawrence Meir Friedman, substansi hukum penyelesaian sengketa konsumen non litigasi telah tersedia melalui Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Struktur hukum atau pranata hukum tercermin dalam Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur pembentukan dan keanggotaan BPSK di daerah tingkat II, serta Pasal 12 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang mengatur syarat arbiter dalam penyelesaian sengketa melalui arbitrase. Adapun budaya hukum masyarakat terhadap penyelesaian sengketa non litigasi masih tergolong rendah, ditandai dengan minimnya pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan BPSK dan haknya sebagai konsumen yang dilindungi undang-undang,

sehingga penguatan budaya hukum menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan mekanisme penyelesaian sengketa non litigasi ke depan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Mekanisme penyelesaian sengketa kuantitas dan kualitas air antara konsumen dan Perumda Tirta Muria dilakukan secara berjenjang, dimulai dari pengaduan kepada Perumda, musyawarah dan problem solving, dan apabila tidak tercapai kesepakatan dilanjutkan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, khususnya mediasi. Penyelesaian berorientasi pada pemulihan hak konsumen melalui penghapusan denda, pengurangan atau pembebasan tagihan, dan kompensasi berdasarkan kesepakatan para pihak. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan regulasi, anggaran, serta sarana dan prasarana BPSK, rendahnya pemahaman hukum masyarakat, dan ketidakhadiran para pihak yang bersengketa, sehingga diperlukan penguatan regulasi dan kelembagaan, peningkatan anggaran dan sarana prasarana, sosialisasi hukum, penguatan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, serta pemanfaatan teknologi informasi.

Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi antara konsumen dan Perumda Tirta Muria relevan untuk mewujudkan perlindungan dan pemulihan hak konsumen karena mengutamakan musyawarah, penyelesaian yang cepat, dan kesepakatan para pihak. Meskipun demikian, efektivitas mekanisme tersebut masih memerlukan penguatan regulasi, kelembagaan, sarana dan prasarana, serta peningkatan pemahaman hukum masyarakat agar tujuan perlindungan konsumen sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dapat tercapai secara optimal.

Berdasarkan simpulan tersebut, disarankan agar Perumda Tirta Muria meningkatkan kualitas pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen melalui penguatan saluran pengaduan, edukasi mengenai hak dan mekanisme pengaduan, penyediaan mediator yang kompeten dan independen, serta pemberian penyelesaian dan kompensasi sesuai ketentuan bagi konsumen yang dirugikan. BPSK, pemerintah daerah, dan pembentuk peraturan perundang-undangan disarankan memperkuat perlindungan konsumen dan kepastian hukum melalui peningkatan sosialisasi hak konsumen dan keberadaan BPSK, penguatan sarana, prasarana, sumber daya manusia, dan anggaran operasional BPSK, serta evaluasi atau revisi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian selanjutnya disarankan mengkaji pengaruh regulasi internal, kebijakan direksi, fungsi dewan pengawas, dan tata kelola Perumda sebagai dasar pengembangan model pencegahan sengketa dan peningkatan kualitas pelayanan air minum.

DAFTAR REFERENSI

Artikel Jurnal

- Bustamar. (2025). Sengketa konsumen dan teknis penyelesaiannya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. *JURIS*, 14(1). <https://doi.org/10.31958/juris.v14i1.295>
- Chrisdanty, F. (2021). Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan non-litigasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Magister Hukum Perspektif*, 11(2). <https://doi.org/10.37303/magister.v11i2.9>
- Dewi, N. M. T. (2022). Penyelesaian sengketa non-litigasi dalam penyelesaian sengketa perdata. *Jurnal Analisis Hukum*, 5(1). <https://doi.org/10.38043/jah.v5i1.3223>
- Maharani, N. A. (2023). Analisis ketersediaan dan kebutuhan air untuk daya dukung lingkungan. *Jurnal Pancasila Law Review*, 2(2).
- Mairul, & Irianto, K. D. (2018). Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi (Studi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)). *Pagaruyuang Law Journal*, 1(2).
- Maryati, D. (2021). Analisis kedudukan hukum Badan Usaha Milik Daerah dalam penyelenggaraan sistem penyediaan air minum regional. *Al Ahkam*, 16(1). <https://doi.org/10.37035/ajh.v16i1.2537>
- Nurzamzam. (2021). Analisis cara penyelesaian sengketa yang tepat untuk meningkatkan perlindungan terhadap konsumen. *Prosiding Seminar Nasional Hukum dan Pembangunan yang Berkelanjutan*, 2(3).
- Sastrawan, B. (2024). Pelayanan pemerintah bidang kesejahteraan masyarakat. *Karimah Tauhid*, 3(1). <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i1.11642>
- Wibowo, S. (2021). Perlindungan hukum terhadap konsumen dengan penerapan *product liability*. *Jurnal Media Hukum*, 15(1).

Buku

- Friedman, L. M. (2008). *The legal system: A social science perspective*. Russell Sage Foundation.
- Hadjon, P. M. (2018). *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia*. PT. Bina Ilmu.
- Husni, L. (2016). *Penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui pengadilan dan di luar pengadilan*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kusnardi, M., & Ibrahim, H. (2018). *Hukum tata negara Indonesia*. Sinar Bakti.
- Nasution, Az. (2016). *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti.
- Nugroho, S. A. (2017). *Penyelesaian sengketa arbitrase dan penerapan hukumnya*. Kencana.
- Nugroho, S. A. (2019). *Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa*. Telaga Ilmu Indonesia.
- Rahardjo, S. (2018). *Ilmu hukum*. PT. Citra Aditya Bakti.
- Rosmawati. (2018). *Pokok-pokok hukum perlindungan konsumen*. Prenadamedia Group.
- Sidabalok, J. (2019). *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti.
- Sunggono, B. (2019). *Metodologi penelitian hukum (14th ed.)*. Rajawali Pers.

Tesis/Skripsi

Nurfahrizal, M. (2021). Efektivitas penyelesaian sengketa konsumen secara non litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon perspektif hukum Islam [Skripsi, IAIN Syekh Nurjati Cirebon].

Quein, W. (2024). Analisis penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi pada BPSK Lampung Tengah) [Tesis, Universitas Lampung].

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58/KEP/M.PAN/9/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima bagi Instansi Pemerintah.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Peraturan Bupati Kudus Nomor 7 Tahun 2006 tentang Standar Pelayanan Minimal pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kudus.

Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 16 Tahun 2020 tentang Perusahaan Umum Daerah Tirta Muria Kabupaten Kudus.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 tentang Kesehatan Lingkungan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Internet

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring. <https://kbbi.web.id/perlindungan>

Understanding turbidity units: NTU, FNU, FTU, JTU, and FAU explained. <https://www.daruifuno.com/news/understanding-turbidity-units-ntu-fnu-ftu-jtu-and-fau-explained-323871.html>