

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Konsumen yang telat membayar rekening air setiap bulannya petugas PDAM turun langsung ke rumah atau tempat dimana alamat pelanggan yang tidak membayarkan kewajibannya maka petugas memberikan surat teguran kepada pelanggan untuk bisa membayarkan kewajibannya, akan tetapi jika sudah 2 (dua) atau 3 (tiga) bulan berturut-turut, maka PDAM akan mencabut meteran air yang ada pada tempat dimana alamat meteran air tersebut di pasang.
2. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang telat membayar kewajibannya, Pihak PDAM melakukan, 1) memberikan surat pemberitahuan untuk membayar kewajibannya, 2) Negosiasi permasalahan waktu dalam pembayaran dari saat surat pemberitahuan itu diberikan, biasanya waktu yang diberikan untuk pelanggan memenuhi kewajibannya paling cepat 3 (tiga) hari dan paling lambat 7 (tujuh) hari, 3) jika sudah diberikan surat tersebut dan sudah ada negosiasi yang dilakukan, akan tetapi pelanggan masih tidak membayarkan maka petugas akan mencabut meteran air pelanggan.
3. Pelaksanaannya BPSK Kota Padang dalam penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi BPSK tidak berpihak antara salah satu pihak baik konsumen ataupun pelaku usaha, dimana dalam penyelesaiannya BPSK Kota Padang selalu mengutamakan penyelesaian dengan mediasi agar kedua belah pihak bisa mendapatkan *win-win solution* dalam permasalahan tersebut.

B. SARAN

1. Dalam memberikan kuatas yang terbaik dalam pelayanan yang dilakukan oleh PDAM, masyarakat diharapkan untuk bisa menunaikan kewajibannya dengan membayar rekening air tepat waktu agar nanti permasalahan air yang ada di tempat konsumen bisa berjalan dengan baik.
2. Perlindungan hukum yang diberikan PDAM Kota Padang berupa pemberian jaminan hak-hak yang dapat diperoleh masyarakat harus dijalankan dan dipastikan selalu diberikan kepada masyarakat, bukan hanya sekedar janji semata yang tidak ditepati dan pada akhirnya dapat merugikan pelanggan, pelanggan juga harus berusaha mencari tau apa saja yang menjadi hak mereka dalam pelayanan penyediaan air bersih yang dilakukan oleh PDAM agar masyarakat selalu mendapatkan hak- hak yang diberikan.