

ABSTRAK

Penelitian ini berangkat dari permasalahan kesalahan pencatatan meter air oleh Perusahaan Daerah Air Minum yang berdampak pada ketidaksesuaian tagihan dan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Praktik tersebut menimbulkan persoalan hukum karena menyangkut ketepatan pelayanan publik dan perlindungan hak konsumen. Rumusan masalah penelitian ini mencakup penilaian kesalahan pencatatan meter air sebagai perbuatan melawan hukum serta penentuan tanggung jawab hukum Perusahaan Daerah Air Minum terhadap kerugian pelanggan. Tujuan penelitian diarahkan untuk menganalisis dasar yuridis perbuatan tersebut dan menjelaskan bentuk pertanggungjawaban hukum yang seharusnya dipenuhi oleh penyelenggara layanan air minum.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum doktrinal dengan spesifikasi deskriptif analitis. Pendekatan ini menelaah norma hukum yang mengatur perbuatan melawan hukum, perlindungan konsumen, dan tanggung jawab penyedia jasa publik. Data yang digunakan berupa data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan penalaran yuridis untuk menilai kesesuaian antara ketentuan hukum yang berlaku dan praktik pencatatan meter air oleh Perusahaan Daerah Air Minum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesalahan pencatatan meter air yang mengakibatkan kerugian konsumen memenuhi unsur perbuatan melawan hukum karena terdapat kelalaian, kerugian nyata, dan hubungan sebab akibat. Perusahaan Daerah Air Minum sebagai badan usaha milik daerah bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan petugas yang bertindak dalam lingkup tugasnya. Bentuk tanggung jawab tersebut mencakup kewajiban memberikan pemulihan kerugian melalui pengoreksian tagihan atau kompensasi yang layak. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pengawasan internal, penegakan standar pencatatan, serta mekanisme pengaduan yang efektif guna mencegah terulangnya kerugian konsumen.

Kata kunci: perbuatan melawan hukum, kesalahan pencatatan meter, tanggung jawab PDAM