

Implementasi Hak Konsumen Atas Informasi serta Hak Konsumen Untuk Didengar Pendapat dan Keluhannya dalam Pelayanan PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung Ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹Ulfah Syarifah, ²Tatty Aryani Ramli

^{1,2}Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116
e-mail: ulfahsya4893@gmail.com

Abstrak. Konsumen PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung berhak untuk memperoleh informasi dan didengar pendapat serta keluhannya terkait dengan pelayanan PDAM dalam memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji produk yang diterimanya serta melayani konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif. Dalam pelaksanaannya masih banyak keluhan yang diajukan oleh pelanggan PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung. Penelitian ini meneliti bagaimana peraturan mengenai kewajiban PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung dalam memberikan pelayanan informasi dan menerima keluhan pelanggan, dan bagaimana implementasi dari hak konsumen atas informasi serta hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya dalam pelayanan PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung. Metode pendekatan yang digunakan adalah *yuridis normatif* dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder, menggunakan metode analisis *normatif kualitatif* yaitu menganalisa data yang diperoleh dengan tidak berdasarkan angka, spesifikasi penelitian adalah *deskriptif analitis* yaitu menganalisis data yang berdasarkan pada teori umum dalam masyarakat yang bertujuan untuk menentukan ada atau tidaknya hubungan antara suatu gejala dan masyarakat. Hasil penelitian yang didapat, peraturan mengenai kewajiban PDAM dalam memberikan informasi dan menerima keluhan pelanggan diatur dalam Kontrak Berlangganan PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung, Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2005 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Raharja Kabupaten Bandung dan Peraturan Bupati Nomor 22 tahun 2005 tentang Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung. Karena belum adanya peraturan baru yang mengatur jelas mengenai pelayanan PDAM yang sesuai dengan perlindungan konsumen dalam memberikan pelayanan PDAM masih menggunakan ketiga peraturan tersebut diatas. Implementasi hak atas informasi serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya dalam pelayanan PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung sudah dilaksanakan melalui beberapa fasilitas yaitu melalui telepon, media cetak, media sosial/internet, dan langsung datang ke kantor PDAM. Khusus untuk keluhan dilaksanakan melalui tata cara yang telah ditentukan PDAM berdasarkan Prosedur Standar Operasi Perusahaan (SOP).

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Kewajiban PDAM, Hak Konsumen atas Informasi, Hak Konsumen untuk Didengar.

A. Pendahuluan Latar Belakang Penelitian

Pemenuhan kebutuhan konsumen untuk air bersih di Indonesia diwujudkan sebagai pelayanan publik yang dilaksanakan atau dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).¹ Di Kabupaten Bandung dan Kota Cimahi pemenuhan kebutuhan air bersih dilaksanakan oleh PDAM Tirtaraharja Kabupaten Bandung yang memiliki cakupan usaha dalam pengelolaan air minum untuk masyarakat Kabupaten Bandung dan Kota Cimahi.

Kualitas air yang harus didistribusikan oleh PDAM adalah air yang harus

¹ <https://id.wikipedia.org/wiki/PDAM>, PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah., diakses pada tanggal 15 oktober 2015 pukul 19.00.

memenuhi persyaratan air bersih selain untuk mencukupi kebutuhan mandi dan cuci, kualitas air tersebut harus bisa dikonsumsi untuk kebutuhan air minum. Agar air minum yang dikonsumsi masyarakat tidak menimbulkan gangguan kesehatan perlu ditetapkan persyaratan kesehatan kualitas air minum, syarat air minum yang layak dikonsumsi adalah air yang secara fisik tidak berwarna, tidak berbau, berasa alami, jernih dan tidak meninggalkan endapan itu secara kasat mata, selain itu air yang bersih dan layak untuk dikonsumsi tidak mengandung bahan kimiawi yang mengandung racun, serta tidak mengandung kuman-kuman yang menyebabkan penyakit.² Karena kondisi air yang tidak bersih dan tidak layak untuk dikonsumsi dapat mengakibatkan ancaman kesehatan bahkan kemungkinan kematian, karena air yang kotor dan tercemar ini bisa menjadi media penularan penyakit menular seperti kolera, diare, tifus, disentri, infeksi kulit, trachoma dan lepra, malaria, demam berdarah, filariasis dan penyakit menular lainnya.³

Dalam kenyataannya pelayanan PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung dalam mendistribusikan air yang sesuai dengan standar mutu pelayanan air minum masih belum terpenuhi, hal tersebut dibuktikan dengan masih banyaknya konsumen PDAM di Kabupaten Bandung dan Kota Cimahi yang mengeluhkan pelayanan yang kurang memuaskan mengenai kualitas pelayanan air minum yang diterimanya dari PDAM, air yang diterima pelanggan masih sering berasa dan berbau kaporit atau penetral kadar, kemudian air tersebut berwarna dan tidak jernih selain itu pelanggan sering mengalami masalah kemacetan air dalam waktu yang lama hingga berminggu-minggu dan tidak ada informasi kepada pelanggan tentang penyebab kemacetan dan penyebab buruknya kualitas air serta informasi mengenai kapan masalah tersebut akan berakhir.

Pelayanan PDAM di kabupaten Bandung dalam memberikan informasi serta menerima keluhan atau klaim konsumen, dari beberapa sumber masih belum dilakukan dengan baik. Masih banyak konsumen yang merasa belum mendapatkan informasi secara maksimal dari PDAM mengenai standar pelayanan air minum dan kualitas air yang menjadi hak konsumen, serta banyak keluhan konsumen tidak mendapat respon yang cepat dan tindakan yang tepat sehingga kerugian yang diderita konsumen terus bertambah.

Dikarenakan konsumen setiap bulan diwajibkan membayar tarif yang terdiri dari jumlah pemakaian, tetapi kualitas pelayanan air minum tidak mengalami kemajuan dan banyak klaim yang tidak direspon dengan baik oleh pihak PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung, maka saya tertarik untuk meneliti masalah ini dengan lebih seksama melalui skripsi yang berjudul:

“IMPLEMENTASI HAK KONSUMEN ATAS INFORMASI SERTA HAK UNTUK DIDENGAR PENDAPAT DAN KELUHANNYA DALAM PELAYANAN PDAM TIRTA RAHARJA KABUPATEN BANDUNG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui peraturan-peraturan yang mengatur tentang kewajiban

²Parameter wajibpersyaratankualitas air minum, PeraturanMenteriKesehatan No.492 Tahun 2010 tentangPersyaratanKualitas Air Minum.

³<http://yukiwaterfilter.com/in/artikel-153-dampak-polusi-air.html>, diakses pada tanggal 15 oktober 2015 pukul 19.00.

PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung sebagai pelaku usaha dalam memberikan informasi dan menerima keluhan pelanggan.

2. Untuk mengetahui pelaksanaan hak konsumen atas informasi serta hak konsumen untuk didengar pendapat dan dan keluhannya dalam pelayanan PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung.

B. Landasan Teori

Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta, maupun penyelesaiannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik.⁴ Informasi merupakan hak dasar bagi manusia terutama dalam pemenuhan kebutuhan hidupnya agar dapat tercapai aktualisasi diri dan pengembangan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional.⁵ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, telah memberikan jaminan perlindungan hak atas informasi. Pasal 28f menyebutkan bahwa: “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”

Informasi yang menjadi hak konsumen dijelaskan pada Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal (4) huruf c yang menjelaskan bahwa “konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa”. Dari pasal tersebut dapat dijelaskan informasi yang menjadi hak konsumen adalah tidak dikehendaki adanya produk yang dapat mencelakakan dan mencederai konsumen, karena itu, produsen wajib mencantumkan label produknya sehingga konsumen dapat mengetahui adanya unsur-unsur yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan dirinya atau menerangkan secara lengkap perihal produknya sehingga konsumen dapat memutuskan apakah produk tersebut cocok baginya (Hak untuk memilih). Dalam berproduksi produsen diharuskan bertindak jujur dalam memberi informasi sehingga konsumen dapat memilih produk yang terbaik bagi dirinya.⁶

Hak untuk didengar merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh dari produk tersebut kurang memadai ataukah berupa pengaduan atas kerugian yang telah dialami akibat penggunaan produk.⁷ Apabila setelah mengkonsumsi, konsumen merasa dirugikan atau dikecewakan karena ternyata produk yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan informasi yang diterimanya (misalnya, kualitas tidak sesuai) produsen harus mendengarkan keluhan konsumen itu dan memberikan penyelesaian yang baik. Konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya, termasuk dalam hal ini

⁴ Peraturan Daerah Nomor.12 tahun 2013 tentang Partisipasi Masyarakat dan Keterbukaan Informasi Publik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Bandung, Pasal 1 angka (14).

⁵ *Ibid*, Menimbang huruf (a)

⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 33.

⁷ <https://michibeby.wordpress.com/tag/hukum-perlindungan-konsumen/>, diakses pada tanggal 15 oktober 2015 pukul 19.00.

adalah hak konsumen untuk mendapat penggantian atas kerugian yang dideritanya setelah mengkonsumsi produk tersebut atau jika produk tidak sesuai.⁸

Dalam pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa “perlindungan konsumen harus berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Adapun yang menjadi tujuan diadakannya perlindungan terhadap konsumen tercantum dalam Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang dan/atau jasa
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Kepastian hukum untuk melindungi konsumen diperkuat oleh adanya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang member harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang dapat merugikan hak-hak konsumen. Dengan adanya Undang-undang dan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen, maka konsumen dan pelaku usaha mempunyai posisi yang seimbang. Diantara masing-masing pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha mempunyai kepentingan yang harus dilindungi.⁹

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan PDAM masih menggunakan peraturan daerah yang lama yang sudah dibatalkan yaitu Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2005 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Raharja Kabupaten Bandung serta Peraturan Pelaksananya Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Raharja Kabupaten Bandung dan Kontrak Berlangganan Sambungan Pipa PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung. Karena Peraturan Daerah nomor 10 tahun 2014 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Raharja Kabupaten Bandung tidak mengatur mengenai standar pelayanan air bersih termasuk didalamnya tidak mengatur mengenai hak dan kewajiban pelanggan dan pelaku usaha dalam Pelayanan PDAM.¹⁰

Kewajiban Perusahaan Daerah Air Minum dalam memberikan pelayanan informasi dan menerima keluhan pelanggan yang belum diatur pada Perda No.10 tahun 2014 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Raharja Kabupaten Bandung, namun masih tetap diatur untuk pelaksanaannya dalam Peraturan Bupati Bandung

⁸ *Ibid.*

⁹ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006, hlm.34.

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Lilis (Kepala Kasie bagian Hukum PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung), 4 februari 2016.

Nomor.22 Tahun 2005 tentang Pelayanan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Raharja Kabupaten Bandung pada Bagian Kedua tentang Persyaratan Pelayanan Air Bersih pasal 5 menjelaskan sebagai berikut :

1. Perusahaan Daerah dalam memberikan pelayanan air bersih harus memenuhi persyaratan kualitas, kuantitas dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan.
2. Perusahaan Daerah melakukan pemeriksaan secara berkala terhadap kualitas air bersih agar dapat mempertahankan kualitas air bersih sesuai dengan standar kesehatan.
3. Perusahaan Daerah dalam melaksanakan pelayanan air bersih wajib memiliki pedoman tentang tata cara perencanaan, pelaksanaan konstruksi, pengelolaan, pemeliharaan, rehabilitasi, dan monitoring evaluasi mengikuti praturan perundangan yang berlaku.
4. Perusahaan Daerah wajib mengoperasikan sarana dan memberikan pelayanan kepada semua pemakai/pelanggan yang telah memenuhi syarat, kecuali dalam keadaan memaksa (*force Majeure*).

Kewajiban Pelayanan Pengaduan diatur pada pasal 9 Peraturan Bupati Bandung Nomor.22 Tahun 2005 tentang Pelayanan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Raharja Kabupaten Bandung, sebagai berikut :

1. Penyampaian pengaduan tentang layanan air bersih, keberatan tagihan rekening dilakukan melalui petugas pelayanan langganan, dengan mengisi formulir pengaduan;
2. Perusahaan Daerah menindaklanjuti pengaduan baik secara teknis maupun administrasi, dan membuat berita acara hasil pelaksanaan;
3. Perusahaan Daerah memberikan informasi yang diperlukan kepada semua pihak yang berkepentingan atas pengaduan, kejadian, atau keadaan yang bersifat khusus dan berpotensi akan menyebabkan perubahan kualitas dan kuantitas pelayanan;
4. Tata cara pengaduan layanan dan keberatan tagihan rekening sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Direksi.

Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2005 tentang Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung mengatur tentang kewajiban PDAM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tidak mengesampingkan hak-hak konsumen yang terdapat dalam pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa,
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan,
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa,
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan,
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut,
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen,
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak

diskriminatif,

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian,
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Mengingat hak konsumen atas informasi serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung dalam memberikan informasi dan menerima keluhan pelanggan membuat beberapa alternatif fasilitas pelayanan dengan maksud memberikan pilihan mana yang lebih mudah bagi pelanggan dalam mendapatkan informasi yang menjadi hak nya. Sebagai berikut :

1. Informasi bisa didapat oleh pelanggan secara online, melalui facebook *PDAM Tirta Raharja* dan website www.pdamtirtaraharja.co.id yang dapat ditelusuri di google.
2. Informasi juga diberikan melalui media cetak seperti Koran Pikiran Rakyat.
3. Informasi juga disampaikan melalui media elektronik seperti TV Bandung dan Radio PR fm Bandung.
4. Informasi bisa didapat juga melalui kontak telepon (call center) yang langsung terhubung dengan bagian pelayanan PDAM.
5. Dan pelanggan dapat juga langsung mendatangi kantor PDAM untuk langsung bertanya perihal informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan kepada bagian pelayanan dan staf hubungan masyarakat (Humas) di kantor PDAM.¹¹

Sesuai dengan tujuan perlindungan konsumen untuk meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-hak nya sebagai konsumen, khusus dalam pelaksanaan hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya diatur oleh PDAM melalui tata cara yang telah ditentukan berdasarkan Keputusan Direksi PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung Nomor 039/per.004PDAM/2007 Tentang Prosedur Standar Operasi Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Raharja Kabupaten Bandung. Pelanggan yang akan mengajukan tuntutan atau keluhannya dilaksanakan dengan cara mengisi form berlangganan penyambungan baru, menerima surat persetujuan pemasangan dan jumlah biaya yang harus dibayar, membayar biaya pemasangan baru, menerima kartu pelanggan dan kartu meter langganan. Tata cara menyampaikan keluhan konsumen diatur dalam Prosedur Standar Operasi Perusahaan (SOP), setiap tuntutan atau keluhan, diselesaikan dalam waktu satu hari atau 24 jam selesai dan pihak PDAM tidak akan memproses keluhan pelanggan yang penyampaiannya tidak sesuai dengan tata cara seperti yang telah diatur.

D. Kesimpulan

1. Peraturan mengenai kewajiban PDAM dalam memberikan informasi dan menerima keluhan pelanggan diatur dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Pipa PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung, Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2005 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Raharja Kabupaten Bandung dan Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2005 tentang Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung. Pelayanan PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung masih menggunakan peraturan-peraturan lama yang sudah dibatalkan, karena belum adanya peraturan baru yang telah disesuaikan.

¹¹ Wawancara dengan Ibu Dina Deliana (Staf Hubungan Masyarakat PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung), 31 Agustus 2015.

2. Implementasi Hak konsumen atas informasi serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya dalam pelayanan PDAM dilaksanakan melalui beberapa fasilitas yaitu telepon, media cetak, media sosial/internet dan pelanggan dapat mendatangi langsung kantor PDAM menemui bagian pelayanan dan pengaduan. Khusus pelaksanaan hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya, konsumen harus melalui tata cara yang diatur oleh PDAM berdasarkan Keputusan Direksi PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung Nomor 039/per.004-PDAM/2007 Tentang Prosedur Standar Operasi Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Raharja Kabupaten Bandung.

Daftar Pustaka

Sumber Buku

- Faisal, Basri, Catatan Satu Dekade Krisis, Erlangga, Jakarta, 2009.
- Sidabalok,Janus, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Citra aditya Bakti, Bandung,2014.
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen,cet1,Jakarta, Rajagrafindo Persada, 2004
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia , Jakarta, Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004.
- Kasalang, Ronny Junaidy (ed), “Tanggungjawab Negara Dalam Memenuhi Hak - Masyarakat Atas Air”,Membaca Perkembangan Wacana Hak Asasi Manusia Indonesia, PUSHAM UII, Jakarta, 2012.
- Hendriawan Eko Saputro, “Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo”, Skripsi, Universitas Sebelas maret, Surakarta, 2011
- Az Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Jakarta, DiaditMedia, 2006.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan-Konsumen
- Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum- Tirta Raharja Kabupaten Bandung
- Peraturan Bupati Bandung Nomor 22 Tahun2005 Tentang Pelayanan air Bersih-Perusahaan DaerahAir Minum Tirta Raharja Kabupaten Bandung
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492 Tahun 2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum
- Peraturan Menteri Kesehatan No.416 Tahun 1990 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air
- Keputusan Direksi PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung tentang “Prosedur Standar Operasi (Standard Operating Procedure) pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Raharja Kabupaten Bandung Nomor: 039/Per.004-PDAM/2007”
- Kontrak Berlangganan Sambungan Pipa PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung

Sumber Lain

<http://www.artikellingkunganhidup.com/manfaat-air-bagi-kehidupan-manusia.html>, diakses pada 15 oktober 2015 pukul. 19.00.

PDAM, <https://id.wikipedia.org/wiki/PDAM>, diakses pada 15 oktober 2015 pukul. 19.00.

<http://yukiwaterfilter.com/in/artikel-153-dampak-polusi-air.html>, diakses pada 15 oktober 2015 pukul. 19.00.

<http://m.inilahkoran.com/?scr=03&ID=42928&selectlanguage=1>, diakses pada 15 oktober 2015 pukul. 19.00.

<https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051048-2-bab%20I.pdf>) diakses pada 9 desember 2015 pukul. 15.00.

<http://wikimapia.org/8040822/id/Kantor-Pusat-PDAM-Tirta-Raharja-Kab-Bandung>, diakses pada 9 desember 2015 pukul. 19.00.

<http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raja/2015/08/11/337946/pdam-tirta-raharja-diminta-prioritaskan-pelanggan-rumah-tangga>, diakses pada 11 januari 2016 pukul. 17.00.

<https://michibeby.wordpress.com/tag/hukum-perlindungan-konsumen/>, diakses pada tanggal 15 oktober 2015 pukul 19.00.