

BAB V

PENUTUP

A.Kesimpulan

1. Proses kenaikan tarif air oleh PDAM Tirta Mayang Kota Jambi dilakukan melalui mekanisme administratif dan teknis sesuai dengan peraturan perundang-undangan, termasuk Permendagri No. 21 Tahun 2020. Namun dalam praktiknya, pelaksanaan kenaikan tarif masih menimbulkan permasalahan karena kurangnya transparansi, minimnya sosialisasi kepada masyarakat, serta belum optimalnya mutu pelayanan air yang diberikan. Hal ini menimbulkan persepsi negatif di masyarakat, khususnya karena kualitas pelayanan tidak sebanding dengan besaran tarif yang naik hampir 100%.
2. Dari aspek hak-hak pelanggan, kenaikan tarif ini belum sepenuhnya mencerminkan perlindungan terhadap konsumen sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak-hak seperti hak atas informasi, hak untuk didengar, dan hak atas kenyamanan dan keamanan belum sepenuhnya dipenuhi. Banyak pelanggan tidak mendapatkan pemberitahuan resmi terkait kenaikan tarif, dan masih ditemukan kualitas layanan yang tidak memadai seperti air keruh, tekanan air rendah, serta pemutusan sepihak.

B.Saran

1. Kepada PDAM Tirta Mayang Kota Jambi Perlu adanya peningkatan mutu pelayanan, terutama dalam hal kualitas air, kontinuitas suplai, dan responsif terhadap pengaduan masyarakat. Kenaikan tarif seharusnya dibarengi dengan perbaikan nyata pada layanan agar sejalan dengan prinsip keadilan dan keterjangkauan.
- 2 .Perlu adanya pengawasan dan evaluasi berkala terhadap kebijakan tarif air, guna memastikan kesesuaian antara tarif yang diberlakukan dengan mutu layanan yang diberikan serta kemampuan ekonomi masyarakat.

