

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut

1. Upaya LAPK kota Medan dalam melindungi hak konsumen terhadap kenaikan tarif PDAM Tirtanadi adalah dengan
  - a. Melakukan upaya hukum atau mengadvokasi dengan mendampingi seorang anggota DPRD Sumatera Utara melawan Gubernur Sumatera Utara dengan gugatan hukum pembatalan SK kenaikan tarif air minum PDAM Tirtanadi di Pengadilan Tata Usaha Negara Medan, Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Medan dan Mahkamah Agung RI, dimana upaya advokasi terhadap kenaikan tarif PDAM Tirtanadi LAPK telah melakukan upaya-upaya hukum banding dan kasasi.
  - b. Selain itu terkait kenaikan tarif PDAM Tirtanadi LAPK juga melakukan kampanye perlindungan konsumen melalui media massa yaitu dengan memanfaatkan media massa televisi, radio, koran dan *online* untuk memberikan informasi tentang peristiwa kenaikan tarif PDAM Tirtanadi ke masyarakat luas sehingga masyarakat mendapatkan informasi akan hak-haknya sebagai konsumen PDAM Tirtanadi

2. Adapun kendala-kendala yang dialami oleh LAPK kota Medan dalam melakukan upaya perlindungan hak konsumen terhadap kenaikan tarif PDAM Tirtanadi adalah:
  - a. Dalam hal SDM atau Sumber Daya Manusia yaitu konsumen yang mau diajak bergabung untuk berjuang mendapatkan keadilan. LAPK kesulitan dalam hal pihak yang mau diajak untuk berjuang bersama dalam melakukan upaya hukum terutama masyarakat karena kebanyakan masyarakat takut berhadapan dengan hukum artinya Sumber Daya Manusia (SDM) masih kurang dalam hal perlindungan konsumen.
  - b. Proses administrasi yang sangat lambat dari pengadilan seperti halnya pengiriman surat putusan yang memakan waktu hingga berbulan-bulan sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama hanya untuk menyelesaikan suatu kasus.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka sebagai tindak lanjut dari penelitian ini disarankan sebagai berikut:

1. LAPK sebagai lembaga perlindungan konsumen harus lebih meningkatkan kegiatan fungsi lembaga yaitu menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan konsumen sehingga eksistensi LAPK sebagai lembaga perlindungan konsumen dapat dipercayai masyarakat untuk melindungi hak konsumen dengan mengadakan dan menggugat melalui LAPK.

2. PDAM Tirtanadi segera mengatasi masalah kualitas pelayanan dengan memperbaiki distribusi air kepada masyarakat secara merata dengan agar masyarakat betul-betul menikmati hak-hak mereka terutama hak untuk mendapatkan air dengan mutu yang baik secara terus menerus dan berkesinambungan dengan harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat.
3. Konsumen PDAM Tirtanadi harus lebih aktif dalam melaporkan keluhan-keluhan melalui jalur hukum dengan melakukan pengaduan kepada lembaga perlindungan konsumen bukan mengeluh di media sosial atau media massa dan berani memperjuangkan kepentingan hak-hak mereka yang dilanggar oleh PDAM.