

Pendampingan Pengolahan Data Pribadi Pelanggan Terkait Perlindungan Hukum pada Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma Denpasar

Ni Putu Wini Windriani^{1*}, Putu Indah Dianti Putri², I Putu Prana Wiraatmaja³

¹Fakultas Hukum, Universitas Pendidikan Nasional

^{2,3}Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Pendidikan Nasional

email: winiwindriani1@gmail.com

Abstract

A company engaged in services, will be in direct contact with its customers so that there is a legal relationship that binds the two as a result of which legal protection is needed. Legal protection is the guarantee of rights and obligations for humans in order to fulfill their own interests and in relationships with other humans. Consumer protection is based on benefits, justice, balance, consumer security and safety, as well as legal certainty for which the purpose and benefit of this service is to describe the form of legal protection carried out by the Public Relations subdivision on the personal data of consumers / customers of Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma and provide processing assistance related to further understanding of the protection of the consequences and solutions related to the problem of one of the flows less effective service. Devotion is carried out using the interview method and refers to laws and regulations. With the result that protection is carried out by unifying personal data that enters into the master data of customers both from the Applications My Ilalang, Pro DPS, Facebook, Instagram and Whatsapp. Every month it will be recapitulated and periodic supervision by the internal supervisory unit and the flow of services has been shortened.

Keywords: Mentoring, Legal Protection, Consumer Protection, Personal Data

Abstrak

Suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, akan berhubungan langsung dengan pelanggannya sehingga terdapat hubungan hukum yang mengikat keduanya akibatnya diperlukan perlindungan hukum. Perlindungan hukum adalah adanya jaminan hak dan kewajiban untuk manusia dalam rangka memenuhi kepentingan sendiri maupun di dalam hubungan dengan manusia lainnya. Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum untuk itu tujuan dan manfaat dari pengabdian ini adalah untuk menjabarkan bentuk perlindungan hukum yang dilakukan oleh sub bagian Hubungan Masyarakat terhadap data pribadi konsumen/pelanggan Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma dan memberikan pendampingan pengolahan terkait pemahaman lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen dan solusi terkait permasalahan salah satu alur pelayanan yang kurang efektif. Pengabdian dilakukan menggunakan metode wawancara dan merujuk pada peraturan perundang-undangan. Dengan hasil bahwa perlindungan dilakukan dengan menyatukan data pribadi yang masuk ke dalam data master pelanggan baik dari aplikasi My Ilalang, Pro DPS, Facebook, Instagram dan Whatsapp. Setiap bulannya akan direkap dan pengawasan berkala oleh satuan pengawas internal dan alur pelayanan sudah dipersingkat.

Kata Kunci: Pendampingan, Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen, Data Pribadi

PENDAHULUAN

Komponen kehidupan sehari-hari yang paling dekat dengan manusia adalah air,

yang menjadi kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia.[1] Selain menjadi sumber daya

alam, air juga merupakan komponen ekosistem yang sangat penting yang dikuasai oleh Negara, hal ini tertuang dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Penanganan akan pemenuhan air, sistem perpipaan dikelola oleh PDAM, dalam hal ini Kota Denpasar PDAM diberikan nama Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma, dimana terdapat suatu hubungan hukum dengan pelanggan. Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma berkewajiban memenuhi kebutuhan air dan berhak atas pembayaran tagihan, sedangkan pelanggan berkewajiban membayar tagihan dan berhak atas keamanan pelayanan, mendapat informasi dan hak didengar pendapat dan keluhannya.[2]

Pada sub bagian Hubungan Masyarakat, yang berhubungan langsung dengan masyarakat seperti menerima laporan *water meter*, permohonan pemasangan sambungan baru, keluhan. Dalam melakukan keluhan pelanggan akan melalui aplikasi atau web yang disediakan dan mencantumkan data pribadi. Data pribadi ini perlu dilindungi agar tidak disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Pelayanan dan pengolahan terhadap data pribadi ini perlu dilakukan secara baik, tidak hanya mengedepankan kecepatan tetapi kenyamanan dan perlindungannya.[3] Perlindungan hukum terhadap data pribadi ini sangat penting dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan yang diberikan Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma. Dalam melakukan pengolahan dan pelayanan ditemukan bahwa adanya proses penyampaian jawaban terhadap keluhan masyarakat yang prosesnya panjang, sehingga keefektifan kurang dirasakan. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis melakukan pengabdian masyarakat untuk membantu mencari penyelesaian terhadap hal tersebut dan, mengambil judul Pendampingan

Pengolahan Perlindungan Hukum Data Pribadi Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma Bagian Humas.

METODE PENGABDIAN

Pengabdian masyarakat ini dilaksanakan melalui terjun langsung dalam sebuah perusahaan. Penulis berkesempatan untuk melakukan pengabdian masyarakat pada Badan Usaha Milik Daerah, Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma selama dua bulan terhitung dari 4 Juli 2022 sampai dengan 2 September 2022. Penulis ditempatkan pada sub bagian Humas Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma. Dalam melakukan pengabdian masyarakat penulis melalui beberapa tahapan, adapun tahapan tersebut, meliputi:

1. Observasi (4-15 Juli 2022)

Observasi ini dilakukan dengan mengamati setiap pelayanan yang diberikan oleh sub bagian Humas kepada pelanggan.

2. Wawancara (18-29 Juli 2022)

Penulis melakukan wawancara dan diskusi kepada Kepala Sub Bagian Humas dan para staff terkait kendala dan permasalahan yang dihadapi.

3. Analisis Masalah (1-12 Agustus 2022)

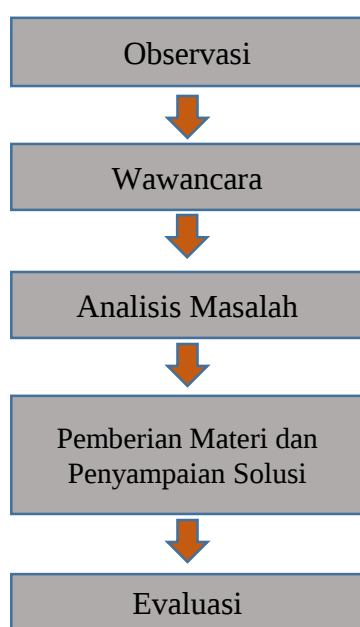
Dalam analisis terkait permasalahan yang ditemui merujuk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam hal ini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

4. Pemberian Materi dan Penyampaian Solusi (15-19 Agustus 2022)

Penulis memberikan pemahaman terhadap beberapa peraturan terkait mengenai perlindungan konsumen dan memberikan sedikit solusi dari permasalahan yang terjadi kepada pihak Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma.

5. Evaluasi (22 Agustus – 2 September 2022)

Penulis melihat ketercapaian dari pemahaman maupun penanganan terhadap kendala yang dihadapi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara dan studi kepustakaan melalui pendekatan peraturan perundang-undangan. Adapun ruang lingkupnya mencakup perlindungan hukum dan pengolahan data pribadi pelanggan pada sub bagian Humas Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma.



Gambar 1. Tahapan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan hukum menurut Sudikno Mertokusumo adalah jaminan hak dan kewajiban untuk manusia dalam rangka memenuhi kepentingan sendiri maupun di dalam hubungan dengan manusia lainnya. Perlindungan hukum juga dapat memberikan solusi dalam memecahkan masalah hukum serta memberikan kepastian hukum sehingga ketertiban dan keteraturan bisa terpelihara. Pengaturan tentang perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 menyebutkan

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Tujuan diselenggarakan dan diterapkan peraturan ini adalah untuk pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Perlindungan konsumen dilakukan dengan mengedepankan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, kemanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum, hal ini termuat secara global dalam UU PK Pasal 2.

Setiap konsumen pasti memiliki hak dan kewajiban dalam hubungan hukum yang telah dilakukan, seperti yang tertera dalam Pasal 4 UU PK. Merujuk salah satu yang terdapat dalam Pasal 4, yakni Pasal 4 huruf d UU PK menyebutkan “Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.” Pada sub bagian Hubungan Masyarakat, yang selanjutnya disebut Humas, yang terdapat pada Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma merupakan sub bagian yang bertugas menerima dan menjawab pendapat, keluhan dan pelaporan mengenai pelayanan air yang didistribusikan kepada masyarakat khususnya pelanggan air minum Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma. Dalam melaporkan, mengajukan sambungan baru dan memberikan pendapat terhadap layanan ataupun keluhan, pelanggan akan menyertakan data pribadi.

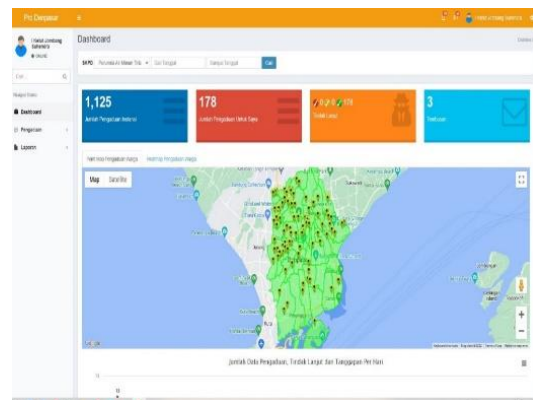
Data pribadi adalah data yang berupa identitas, kode, simbol, huruf atau angka penanda personal seseorang yang bersifat pribadi dan rahasia.[4] Data pribadi dikelompokkan menjadi dua, yakni data pribadi yang bersifat umum dan data pribadi yang bersifat spesifik.[5] Dalam pengelolaan yang dilakukan sub bagian Humas data pribadinya masih bersifat umum, meliputi nama lengkap, jenis kelamin, kewarganegaraan, agama, alamat dan nomor *handphone*. Data pribadi yang dicantumkan pelanggan saat melakukan

pengaduan atau pelaporan harus dilindungi dari pemakaian oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, hal ini sesuai dengan yang tertera dalam UUDNRI 1945 Pasal 28 huruf G ayat (1) “Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.” Sebagai pengendali data pribadi, artinya Humas merupakan pihak yang menentukan tujuan dan kendali pemrosesan terhadap data pribadi dalam hal ini data pribadi pelanggan yang masuk melalui aplikasi maupun sosial media yang dikelola Humas. Data pribadi khususnya nomor *handphone* pelanggan yang menanyakan atau menyatakankeluhan melalui *Whatsapp* akan disatukan dalam database yang bernama Data Master Pelanggan, sehingga data pribadi tersebut aman. Jika ada yang memerlukan data tersebut harus membuat surat izin untuk melihatnya, karena hal tersebut menyangkut *privasi* pelanggan yang harus dijaga kerahasiannya.

Data pribadi pelanggan yang masuk ke sub bagian Humas dan ditindaklanjuti baik oleh staff maupun kepala sub bagian (kasubag) Humas langsung akan dicetak, diminta pertanggung jawaban melalui paraf yang diberikan oleh operator yang menjawab dan paraf oleh yang membindangi. Hal ini dirinci sebagai berikut:

1. Permohonan sambungan baru melalui aplikasi My Ilalang aka dicetak, diberi paraf operator Humas kemudian diberikan pada sub bagian pelanggan yang diberikan paraf oleh penerima disana, yang akan ditindaklanjuti oleh bagian pelanggan. Cetakan dua rangkap 1 untuk arsip Humas.
2. Keluhan dari aplikasi My Ilalang, *Facebook*, *Instagram*, PRO DPS dan *Whatsapp* akan dijawab langsung sesuai pernyataan terkait setelah

dikoordinasikan dengan sub bagian terkait, untuk PRO DPS akan dicetak, dikoordinasikan dengan bagian terkait setelah mendapat jawaban akan dibuatkan draft jawaban yang akan di paraf Kasubag Humas, Kabag Hubungan Langganan dan paraf Direktur Umum sebelum tanda tangan Direktur Utama setelah ditandatangani baru akan disampaikan kepada pelanggan.



Gambar 2. Beranda web Pro DPS

3. Lapor STAN, yakni pelaporan angka *water meter* melalui aplikasi My Ilalang akan dikonfirmasi telah diterima pada aplikasi, kemudian dicetak diberikan paraf operator Humas dan diberikan arsip 1 ke bagian pembaca meter dan dibubuhi paraf.

Arsip-arsip dari sambungan baru, keluhan, lapor stan akan dikumpulkan yang kemudian akan dibuatkan laporan per bulannya setiap akhir bulan dan dimintakan tanda tangan Kepala Sub Bagian (kasubag) Humas dan Kepala Bagian (kabag) Hubungan Langganan.

Dilihat dari hal tersebut, perlindungan terhadap data pribadi pelanggan di sub bagian Humas sudah cukup baik, tidak ada penggunaan yang diluar hubungan pelanggan dengan perusahaan. Semua sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP). Hal ini didukung dengan pelaksanaan audit yang dilaksanakan secara berkala 3 bulan sekali oleh tim Satuan Pengawas *Intern* (SIP).

Penulis juga memberikan pemahaman lebih terhadap perlindungan data pribadi pelanggan tersebut.



Gambar 3. Materi perlindungan konsumen merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



Gambar 4. Pemberian materi dalam upaya pemahaman mengenai perlindungan konsumen

Mengenai keluhan pelanggan yang disampaikan melalui PRO DPS, penulis mendapatkan informasi melalui observasi dan wawancara bahwa alur untuk penanganannya bisa dikatakan tidak efisien waktu, melalui beberapa alur mulai dari paraf Kasubag sampai dengan Direktur Utama. Melihat situasi tersebut penulis memberikan alternatif solusi yakni menyarankan untuk sedikit mengevaluasi kembali *standard operating procedure* (SOP) yang telah ada, hal ini perlu dilakukan agar kecepatan respon terhadap

pelanggan tetap terjaga sehingga pelanggan tidak merasa tidak dilayani dengan maksimal. Penulis juga berkesempatan melihat dan membantu pelaksanaan *audit* atau pengawasan yang dilaksanakan pada 21 Juli 2022, disana penulis membantu melengkapi berkas-berkas dan ikut mendampingi terkait penyampaian proses menjawab keluhan yang masih panjang dan usulan untuk sedikit mengevaluasi kembali *standard operating procedure* (SOP) yang dilaksanakan oleh sub bagian Humas Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma selama ini.



Gambar 5. Penulis ikut serta dalam proses *audit* atau pengawasan pada 21 Juli 2022

Setelah melalui beberapa tahapan, sampailah penulis pada tahap evaluasi, dalam evaluasi ini penulis mengevaluasi terkait pelayanan saat memberikan jawaban keluhan dan melihat bahwa untuk menjawab keluhan PRO DPS akan dijawab terlebih dahulu dengan persetujuan Kepala Sub Bagian Humas saja, hal ini dilakukan demi menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap respon cepat saat melakukan pelayanan. Walaupun dengan merubah sedikit alurnya, tetapi untuk mendapatkan persetujuan direksi tetap dilakukan setelahnya sehingga walaupun cepat tetapi perlindungan data pribadi pelanggan tetap dikedepankan dengan meminta

persetujuan direksi, persetujuan juga dilakukan agar berkas keluhan tersebut bisa diarsipkan.

LAPORAN PRODENPASAR
Website: pengaduan.denisarutirta.go.id | Telp: 0381-419444
email: prodenpasar@gmail.com | Salpoin: 0381-419444

Tanggal : 25-07-2022 11:32:57
Topik : Kebocoran
Isi : Mohon bantuannya untuk pengecekan dan perbaikan kebocoran yang terjadi. Sudah info ke petugas yang melakukan kunjungan berkala, namun tidak ada tindak lanjut perbaikan.

Pendukung :-

INSTANSI TUJUAN
Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma Kota Denpasar

TEMBUSAN
- PLATFORM Website

PELAYAN
Dyah Kayun Pratiwi
Alamat: Kelenwa Jl Kutat Lestari No 4, Samur
Hp : 081805468637
Email : dyahkayunpratiwi@gmail.com

IDENTITAS DIRI
Tidak Riwayat

KATEGORI PENGADUAN
Keluhan

JENIS PENGADUAN
Layanan Publik-
PENYIMPANGAN

Tidak

STATUS
Sudah Verifikasi (2022-07-25 11:40:28)

SIFAT PENGADUAN
Terbuka

Denpasar, 25-07-2022

Operator

Dyah Kayun P.

Kepada Yth: ...
Kasubag Distribusi dan perawatan / kasubag P.TKA
Motivasi untuk ditindak lanjuti

Sekolah di bludak lanjutin proses
pada BGV dan sudah di ganti bien sudah bilang

25 07 2022

14/15/2022

Gambar 6. Keluhan PRO DPS yang ditangani dengan persetujuan atau paraf Kasubag Humas terlebih dahulu



Gambar 6. Kepala Sub Bagian Humas memberikan paraf terkait percepatan menjawab keluhan di PRO DPS

SIMPULAN

Dengan adanya kegiatan ini sudah ada perubahan ke arah yang lebih baik. Keberhasilan kegiatan ini dilihat dari para staff dan Kepala Sub Bagian (kasubag)

Humas menjadi lebih paham tentang perlindungan data pribadi dimana sebagai BUMD di bidang jasa pelayanan perlindungan terhadap konsumen memang sangat perlu dilakukan dengan mengedepankan rasa aman yang diberikan. Setiap tindakan yang dilakukan telah melalui prosedur yang telah ditetapkan khususnya terhadap data pribadi pelanggan. Perlindungannya dapat dilihat dari rekapan yang akan masuk ke dalam database, yakni data master pelanggan yang tidak bisa diakses secara bebas oleh setiap orang, selain itu didukung juga dengan pengawasan berkala yang dilakukan oleh satuan pengawas *intern* (SPI). Kemudian mengenai alur penanganan keluhan juga menjadi lebih efektif dengan meminta persetujuan Kasubag Humas atau Kasubag terkait saja terlebih dahulu untuk bisa memberikan respon cepat kepada pelanggan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada seluruh Direksi dan Jajaran Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan pengabdian masyarakat. Terimakasih kepada seluruh civitas akademika Universitas Pendidikan Nasional yang memberi kesempatan melakukan pengabdian masyarakat dan membantu dalam setiap proses sampai jurnal ini bisa terselesaikan dan tidak lupa kepada orang tua dan para sahabat yang selalu mendukung setiap saat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. D. Firmansyah Putri and M. H. Fahrozi, "Upaya Pencegahan Kebocoran Data Konsumen Melalui Pengesahan Ruu Perlindungan Data Pribadi (Studi Kasus E-Commerce Bhinneka.Com)," *Borneo Law Rev.*, vol. 5, no. 1, pp. 46–68, 2021.
- [2] S. A. Kurnadi, "Perlindungan Hukum Data Pribadi Sebagai Hak Privasi," *AL WASATH J. Ilmu Huk.*,

- vol. 2, no. 1, pp. 9–16, 2021.
- [3] W. H. B. Nararya, “Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Magelang Terhadap Konsumen yang Dirugikan,” pp. 399–410, 2017.
- [4] E. M. Wulansari, “Konsep Perlindungan Data Pribadi sebagai Aspek Fundamental Norm dalam Perlindungan terhadap Hak atas Privasi Seseorang di Indonesia,” *J. Surya Kencana Dua Din. Masal. Huk. dan Keadilan*, vol. 7, no. 2, pp. 265–289, 2020.
- [5] H. Niffari, “Perlindungan Data Pribadi Sebagai Bagian Dari Hak Asasi Manusia Atas Perlindungan Diri Pribadi Suatu Tinjauan Komparatif dengan Peraturan Perundang-Undangan di Negara Lain,” *J. Huk. dan Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 1–14, 2020.
- [6] Aturan Prilaku (*Code Of Conduct*) Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma.
- [7] Mertokusumo, S. *Mengenal Hukum*. Yogyakarta: Liberty, 2000.
- [8] Djafar, W. *Hukum perlindungan data pribadi di Indonesia: lanskap, urgensi dan kebutuhan pembaruan*. Makalah disampaikan sebagai materi dalam kuliah umum “Tantangan Hukum dalam Era Analisis Big Data”. Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, 2019.
- [9] Sinaga, T. A., Bachtiar, M., & Dasrol, D. “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Atas Layanan Pdam Tirta Siak Kota Pekanbaru Ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*,” Doctoral Dissertation, Riau University, Riau, 2016.
- [10] Suharyadi, S., “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih (Studi Di Pdam Tirta Jati Kabupaten Cirebon),” *Hermeneutika: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(1), 2015.
- [11] Tambunan, R. A. “*Peran Pdam Dalam Pengelolaan Bahan Air Baku Air Minum Sebagai Perlindungan Kualitas Air Minum di Kota Yogyakarta*,” Doctoral Dissertation, Universitas Atmajaya, Yogyakarta, 2013.
- [12] Andryadi, M. F. “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perusahaan Air Minum Atas Rendahnya Kualitas Air Minum di Desa Petir Kabupaten Gunungkidul*,” Tugas Akhir, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2019.
- [13] S. Soni *et al.*, “Optimalisasi Pemanfaatan Google Classroom Sebagai Media Optimalisasi Pemanfaatan Google Classroom Sebagai Media Pembelajaran di Smk Negeri 1 Bangkinang,” *J. Pengabdi. Untuk Mu NegeRI*, vol. 2, no. Mei 2018, pp. 17–20, 2018.
- [14] Y. D. Rahayu and Y. Prayudi, “Membangun Integrated Digital Forensics Investigation Frameworks (IDFIF) Menggunakan Metode Sequential Logic,” *Semin. Nas. Sentika*, 2014.
- [15] A. A. Aco and Riskawati, “Penanganan Kasus Cyber Crime di Kota Makassar (Studi Pada Kantor Kepolisian Resort Kota Besar Makassar),” *J. Supremasi*, vol. XI Nomor 1, no. ISSN 1412-517X, 2016.
- [16] Soni, A. Hafid, and D. Sudyana, “Analysis of Security Awareness in Using Technology and Social Media at Muhammadiyah University, Riau,” *Int. J. Comput. Appl.*, vol. 177, 2019.
- [17] V. K. Kota, “An Ontological Approach for Digital Evidence Search,” *Int. J. Sci. Res. Publ.*, vol. 2, no. 12, pp. 2–5, 2012.