



---

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN TERKAIT PENERAPAN PERJANJIAN BAKU SEKTOR PELAYANAN PUBLIK.

Rifto Sunanto<sup>1</sup>, Cicilia Julyani Tondy<sup>2</sup>, Irhamsah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Prodi Magister Kenotariatan, Pascasarjana Universitas Jayabaya

<sup>2</sup>Prodi Magister Kenotariatan, Pascasarjana Universitas Jayabaya

<sup>3</sup>Prodi Magister Kenotariatan, Pascasarjana Universitas Jayabaya

E-mail: [rifto.sunanto@gmail.com](mailto:rifto.sunanto@gmail.com)<sup>1</sup>

### Article History:

Received: 10-01-2024

Revised: 20-01-2024

Accepted: 01-02-2024

### Keywords:

Legal Protection,

Customer,

Treaty Of Baku.

---

**Abstract:** *This study examines aspects of legal protection for customers in the context of the application of standard agreements in the public service sector. In an effort to provide public services, standard agreements are often used as a legal basis, but this can lead to potential inequalities between service providers and customers. The focus of the study includes the analysis of applicable legal provisions to protect the rights of customers in the public service sector standard agreements, with emphasis on the effectiveness of the protection provided. The research method involves a normative legal study approach to explore various regulations relating to customer protection in the public service sector standard agreements. Furthermore, case studies are used to illustrate the implementation of the raw Agreement and its impact on customers. Thus, this study aims to provide a deeper understanding of the effectiveness of legal protection for customers, with the hope that the results can contribute to improving regulations that pay more attention to customer rights, improve welfare, and ensure justice in public services. The result of this study is the application of standard agreements in the public service sector, as stipulated in Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, confirms that consumer protection is the responsibility of all citizens of Indonesia in accordance with national development goals in the Preamble to the 1945 Constitution. In the midst of the drive to achieve high economic profits and fierce competition, some business actors tend to act fraudulently, harming the interests of consumers. Therefore, legal protection in the public service sector for customers is regulated through standard clauses, which are rules and conditions set by business actors, although consumer protection laws have prohibited the use of standard clauses. Ironically, the conditions in the community indicate that standard agreements are still often used by business actors or entrepreneurs.*

---

## PENDAHULUAN

Perlindungan hukum terhadap pelanggan terkait penerapan perjanjian baku dalam sektor pelayanan publik merupakan hal yang penting dalam menjaga hak-hak konsumen. Perjanjian baku adalah perjanjian yang telah disusun sebelumnya dan tidak memungkinkan untuk dilakukan negosiasi antara pihak yang lebih kuat dengan pihak yang lebih lemah, seperti antara penyedia layanan publik dengan pelanggannya. Dalam konteks ini, perlindungan hukum terhadap pelanggan menjadi sangat penting untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan oleh penyedia layanan.

Perlindungan hukum terhadap pelanggan terkait penerapan perjanjian baku dalam sektor pelayanan publik dapat ditemukan dalam berbagai undang-undang dan regulasi yang mengatur hak-hak konsumen. Di banyak negara, terdapat undang-undang perlindungan konsumen yang secara khusus mengatur hak-hak pelanggan dalam transaksi dengan penyedia layanan publik. Undang-undang ini biasanya mencakup ketentuan-ketentuan mengenai transparansi informasi, hak untuk mendapatkan layanan yang baik, hak untuk mendapatkan kompensasi jika terjadi pelanggaran perjanjian, dan mekanisme penyelesaian sengketa.

Penerapan perjanjian baku dalam sektor pelayanan publik sering kali menimbulkan pertanyaan tentang kesetaraan antara pihak-pihak yang terlibat. Hal ini karena perjanjian baku cenderung memberikan keuntungan lebih kepada pihak penyedia layanan dibandingkan dengan pelanggan. Namun, di beberapa yurisdiksi, ada upaya untuk mengatur atau bahkan membatasi penggunaan perjanjian baku dalam transaksi antara penyedia layanan publik dan pelanggan.

Pertumbuhan aktivitas ekonomi masyarakat diberbagai bidang telah mendorong tumbuhnya sektor pelayanan Publik. Pertumbuhan ini dapat dilihat baik dari segi kuantitas pelaku usaha maupun jenis layanan yang ditawarkan, seperti layanan jasa perbankan, jasa asuransi, jasa pembiayaan konsumen. Regulasi dan kebijakan pemerintah dibidang pelayanan Publik juga berjalan dinamis seiring perubahan dan perkembangan yang ada di masyarakat.

Penggunaan perjanjian baku dalam transaksi bisnis dapat menimbulkan ketidak seimbangan dengan konsumen, sehingga diperlukan landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan masyarakat untuk melakukan upaya perlindungan.

Walaupun dalam KUHPerdara disebutkan tentang Asas Kebebasan Berkontrak, asas kebebasan berkontrak itu juga penting mengingat dalam perjanjian harus terdapat adanya (Suharnoko, 2022) :

1. Esensialia, unsur yang mutlak ada dalam suatu perjanjian (karena ditetapkan melalui UU yang bersifat memaksa). Contoh: “Sebab yang halal”
2. Unsur naturalia, unsur yang tidak mutlak ada (ditetapkan dalam UU yang bersifat mengatur; boleh disimpangi atas kesepakatan para pihak). Contoh: Menyimpang dari Pasal 1491 KUHPerdara, biaya pengiriman ditanggung oleh pembeli (bukan penjual).
3. Unsur aksidentalialia, unsur yang tidak ditetapkan oleh UU; boleh ditambahkan atas kesepakatan para pihak. Contoh: Jual beli rumah mencakup AC yang sudah terpasang.

Diatur lebih lanjut melalui Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah bahwa terdapat perbedaan posisi Kepala Daerah antara

BUMD yang berbentuk Perumda dan Perseroda. Jika di dalam Perumda, Kepala Daerah berkedudukan sebagai pemilik modal sedangkan di dalam Perseroda Kepala Daerah berkedudukan sebagai Pemegang Saham. Kebijakan pemilihan bentuk badan hukum antara Perumda dan Perseroda dapat didasarkan pada pertimbangan bahwa pembentukan perumda diprioritaskan dalam rangka menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat sesuai kondisi, karakteristik dan potensi Daerah yang bersangkutan.

Salah satu BUMD yang didirikan pemerintah Kota Bogor yaitu BUMD perusahaan air minum diterbitkan Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 21 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Pakuan Kota Bogor. PERUMDA Tirta Pakuan Kota Bogor merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang melaksanakan pengelolaan air minum bagi masyarakat memiliki peran penting dalam mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran suatu daerah dengan memberikan kontribusi terhadap Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD), sehingga membuka ruang yang memungkinkan terjadinya perselisihan antara PERUMDA Tirta Pakuan Kota Bogor dengan masyarakat Kota Bogor yang menjadi pelanggan sebagai pengguna pelayanan air minum.

Permasalahan BUMD air minum yang hampir serupa di Indonesia diantaranya adalah besarnya tunggakan yang tidak dapat ditagihkan sehingga berpotensi kerugian keuangan perusahaan, kelangkaan sumber air baku, sumber pendanaan yang sulit didapat untuk pengembangan usaha, tingkat kebocoran masih tinggi, terdapat petugas yang dilaporkan dikarenakan memasuki pekarangan orang tanpa izin sementara petugas hanya menjalankan kewajiban melaksanakan pencatatan meter air bidang perairminuman di Indonesia.

## **LANDASAN TEORI**

Teori Perlindungan Hukum, Philipus M Hadjon menjelaskan bahwa perlindungan hukum melibatkan pemeliharaan harkat dan martabat serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum.

Teori Perjanjian, menurut Munir Fuady menjelaskan bahwa kontrak baku adalah kontrak tertulis yang hanya dibuat oleh salah satu pihak.

## **METODE PENELITIAN**

Menurut (Ramlani Lina S, 2021) Penelitian (*research*) sesuai dengan tujuannya dapat didefinisikan sebagai usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode-metode ilmiah yang disebut dengan metodologi penelitian. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif melalui data empiris dalam mengkaji dan menganalisis permasalahan hukum atas peraturan Perundang-Undangan yang berlaku (Marzuki, Penelitian Hukum, 2005). Teknik pengumpulan data yang dipergunakan melalui studi kepustakaan. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum pada penelitian normatif dibatasi pada penggunaan studi dokumen atau bahan pustaka saja yaitu pada data hukum sekunder (Mamudji, 2009).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti terdiri dari dua analisis yakni Analisis penerapan perjanjian baku di sektor pelayanan Publik dan Perlindungan Hukum di sektor pelayanan Publik bagi pelanggan.

### **Penerapan Perjanjian Baku Di Sektor Pelayanan Publik.**

Prinsip kebebasan berkontrak pada awal perjanjian, dengan perhatian terhadap perubahan format perjanjian akibat perkembangan aspek perekonomian. Konsep perjanjian standar atau perjanjian baku dijelaskan sebagai persetujuan dengan isi yang telah ditentukan secara baku, menyertakan konsep perjanjian adhesi. Kendala muncul ketika klausula baku tidak selalu memenuhi atau sesuai dengan isi perjanjian, dan konsumen seringkali tidak mengetahui peraturan baku yang telah dibuat oleh pihak kreditur.

Dalam konteks perlindungan konsumen, aspek pertama membahas tanggung jawab produsen atas kerugian produk. Aspek kedua menyoroti pemakaian standar kontrak dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, dengan penekanan pada ketidakseimbangan hak dan kewajiban serta perlunya regulasi yang menghindari penyalahgunaan. Meskipun regulasi telah ditetapkan, laporan menunjukkan bahwa perlindungan konsumen masih belum maksimal, terutama dalam kasus kredit, di mana konsumen sering tidak memahami hak dan kewajibannya.

Berdasarkan kasus nyata, terdapat pelanggaran dalam perjanjian kredit, seperti pengalihan hak pembayaran kredit ke pembayaran tunggal tanpa mematuhi regulasi. Hal ini menunjukkan perlunya penegakan aturan dan pengawasan terhadap klausula baku dalam perjanjian kredit.

Proses pembuatan perjanjian standar seringkali menciptakan ketidakseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen. Selain dari sifat sepihaknya prosedur pembuatan, masalah muncul dalam isi perjanjian yang mengandung ketentuan pengalihan kewajiban atau tanggung jawab dari pelaku usaha. Secara umum, perjanjian standar ini cenderung memberikan keuntungan lebih kepada produsen atau penjual, bahkan seringkali membatasi atau menghapus tanggung jawab yang seharusnya dibebankan pada mereka. Melalui telaah Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), kontrak standar sebenarnya diakui, namun dilarang dengan tegas jika mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha, termasuk produsen atau penyalur.

Pentingnya regulasi perlindungan konsumen semakin ditegaskan dengan penambahan hak-hak tambahan bagi konsumen. Hak-hak tersebut mencakup advokasi, perlindungan, upaya penyelesaian sengketa, pembinaan, pendidikan, hak untuk diperlakukan secara benar dan tidak diskriminatif, serta hak atas kompensasi atas pelanggaran hak-hak konsumen. Larangan-larangan bagi pelaku usaha juga diberlakukan untuk menjaga keadilan, seperti larangan terhadap praktik penjualan yang menyesatkan, promosi dengan iming-iming hadiah, dan penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen.

Khususnya, larangan terkait dengan klausula baku menunjukkan ketidaksetujuan terhadap praktik-praktik yang dapat merugikan konsumen. Penggunaan klausula baku, terutama dalam perjanjian kredit, dapat menciptakan kerugian signifikan bagi konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan pentingnya pemberlakuan peraturan tersebut untuk melindungi konsumen dari ketidakadilan yang mungkin timbul dalam transaksi bisnis. Meskipun demikian,

perlindungan hukum kepada konsumen masih memerlukan penegakan yang kuat, yang dapat ditemui dalam bentuk konsekuensi yuridis terhadap pelanggaran perundang-undangan, badan perlindungan konsumen, lembaga swadaya masyarakat, penyelesaian sengketa konsumen, dan penerapan sanksi-sanksi, baik pidana, perdata, maupun administratif.

Setidaknya ada Beberapa aspek urgensi hukum dari Penerapan Perjanjian Baku Di Sektor Pelayanan Publik ini antara lain:

1. Perlindungan Hak Konsumen: Penerapan perjanjian baku dalam sektor pelayanan publik menimbulkan pertanyaan tentang sejauh mana hak-hak konsumen atau masyarakat yang menggunakan layanan tersebut dilindungi. Urgensi hukum dalam hal ini terkait dengan upaya memberikan jaminan hak-hak tersebut melalui regulasi yang tepat.
2. Keseimbangan Kepentingan: Analisis ini dapat menyoroti keseimbangan antara kepentingan penyedia layanan publik dan konsumen. Hukum memiliki peran penting dalam menentukan parameter dan batasan perjanjian baku agar tidak memberatkan salah satu pihak secara tidak adil.
3. Ketentuan Perundang-undangan: Penting untuk memastikan bahwa penerapan perjanjian baku di sektor pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini menegaskan urgensi hukum dalam menyelaraskan praktik-praktik perjanjian dengan norma-norma yang berlaku.
4. Transparansi dan Akses Informasi: Hukum dapat memastikan transparansi dalam perjanjian baku sehingga masyarakat dapat memahami hak dan kewajibannya secara jelas. Akses informasi yang baik merupakan salah satu urgensi hukum dalam konteks ini.
5. Penyelesaian Sengketa: Urgensi hukum juga mencakup mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan efisien bagi konsumen atau masyarakat yang merasa dirugikan akibat perjanjian baku di sektor pelayanan publik.
6. Peningkatan Kualitas Pelayanan: Hukum dapat menjadi alat untuk mendorong penerapan perjanjian baku yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat mencakup ketentuan terkait standar pelayanan, tanggung jawab penyedia layanan, dan hak-hak konsumen.

Dengan menganalisis penerapan perjanjian baku di sektor pelayanan publik dari sudut pandang hukum, dapat ditemukan solusi-solusi atau rekomendasi hukum yang mendukung keberlanjutan dan keadilan dalam penyediaan layanan publik. Analisis ini juga dapat membantu mengevaluasi sejauh mana peraturan yang ada mencakup isu-isu ini dan apakah ada kebutuhan untuk perubahan atau penyempurnaan dalam kerangka hukum yang berlaku.

### **Perlindungan Hukum di sektor pelayanan Publik Bagi Pelanggan.**

Berbicara tentang perlindungan hukum di sektor pelayanan publik bagi pelanggan menurut teori perjanjian Munir Fuady mencerminkan sebuah kerangka kerja yang dapat memberikan pedoman dan panduan bagi pemangku kepentingan terlibat dalam dinamika pelayanan publik. Teori ini menyoroti beberapa aspek penting yang dapat membentuk dasar perlindungan hukum yang lebih objektif.

Pertama, dalam hal transparansi, dalam teori ini menekankan perlunya penyedia layanan publik untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami kepada

pelanggan. Aspek ini menciptakan dasar transparan yang dapat mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan publik yang mereka terima.

Kedua, dari perspektif keamanan hukum, teori ini menekankan bahwa pelanggan perlu mendapatkan perlindungan terhadap perubahan kebijakan yang mungkin dapat merugikan mereka. Kejelasan dalam peraturan dan kebijakan pelayanan publik dapat membantu menciptakan lingkungan hukum yang stabil, di mana pelanggan merasa aman dan tidak terancam oleh ketidakpastian.

Aspek ketiga adalah hak-hak kontraktual pelanggan yang harus dihormati. Dalam kerangka ini, hukum harus memberikan perlindungan terhadap hak-hak yang diperoleh pelanggan melalui perjanjian dengan penyedia layanan publik. Mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien juga merupakan bagian penting dari perlindungan hukum ini.

Selanjutnya, tanggung jawab penyedia layanan publik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan merupakan elemen kunci dalam analisis ini. Hukum harus memberikan insentif yang sesuai untuk mendorong penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas layanan dan merespons keluhan pelanggan dengan serius.

Terakhir, aspek partisipasi pelanggan dalam proses pembentukan kebijakan dan evaluasi kinerja penyedia layanan publik menjadi landasan demokratisasi dalam sektor ini. Teori Munir Fuady menegaskan pentingnya memberikan ruang bagi suara pelanggan agar dapat diakui dan dihormati dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Dengan mengedepankan aspek-aspek ini, analisis perlindungan hukum di sektor pelayanan publik menurut teori perjanjian Munir Fuady berusaha memberikan landasan objektif yang dapat menjembatani kepentingan pelanggan, penyedia layanan, dan pemerintah. Ini menciptakan lingkungan yang seimbang dan adil dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

sebagai elemen krusial dalam menjaga keadilan dan perlindungan hak-hak pelanggan. Kenotariatan memegang peran sentral dalam menyusun dan menyetujui perjanjian, serta menjamin keabsahan dan keberlakuan hukumnya.

Pertama-tama, peran notaris sebagai pejabat umum yang memiliki kewenangan menyusun akta perjanjian menjadi faktor penting dalam melindungi kepentingan pelanggan. Notaris bertindak sebagai saksi dan penjamin kesahihan perjanjian, memastikan bahwa isinya sesuai dengan norma hukum yang berlaku. Keberadaan notaris dalam proses pembuatan perjanjian di sektor pelayanan publik menjadi penjamin bahwa hak-hak pelanggan diakui dan dilindungi secara hukum.

Kedua, urgensi hukum dalam bidang kenotariatan juga tercermin dalam aspek transparansi dan informasi. Notaris memiliki tanggung jawab untuk menjelaskan dengan jelas isi perjanjian kepada pelanggan. Dengan demikian, pelanggan dapat membuat keputusan yang cerdas dan menyadari hak-haknya dalam mendapatkan pelayanan publik. Transparansi ini mendukung konsep perlindungan hukum yang menjadi fokus utama judul tersebut.

Dalam konteks ini, notaris juga berperan sebagai penegak hukum yang independen. Mereka memiliki tanggung jawab etis dan moral untuk memastikan bahwa perjanjian yang dibuat tidak melanggar hukum atau merugikan salah satu pihak. Keberadaan notaris

sebagai penjaga etika dan profesionalisme dalam sektor pelayanan publik memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa mereka mendapatkan perlindungan hukum yang adil.

Dengan demikian, urgensi hukum dalam bidang kenotariatan dalam judul ini terletak pada peran notaris dalam menyusun, menyahkan, dan mengawasi perjanjian. Melalui praktik-praktik kenotariatan yang transparan, independen, dan etis, pelanggan dapat memperoleh perlindungan hukum yang efektif, menguatkan posisi mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan hak-haknya.

## **KESIMPULAN**

Bahwa Penerapan perjanjian baku di sektor pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menegaskan bahwa perlindungan konsumen adalah tanggung jawab terhadap seluruh warga negara Indonesia sesuai dengan tujuan pembangunan nasional dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Di tengah dorongan untuk mencapai keuntungan ekonomis yang tinggi dan persaingan ketat, sebagian pelaku usaha cenderung bertindak curang, merugikan kepentingan konsumen.

Perlindungan hukum di sektor pelayanan publik untuk pelanggan diatur melalui klausula baku, yang merupakan aturan dan syarat-syarat yang ditetapkan oleh pelaku usaha, meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah melarang penggunaan klausula baku. Ironisnya, kondisi di masyarakat menunjukkan bahwa perjanjian standar masih sering digunakan oleh pelaku usaha atau pihak pengusaha.

## **PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS**

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan Prodi Magister Kenotariatan Program Pascasarjana Universitas Jayabaya yang telah selalu mensupport baik secara moral maupun material selama penulis menyusun penelitian ini.

## **DAFTAR REFERENSI**

- [1] Agnes M. Toar dalam bukunya yang berjudul: Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara, 1988.
- [2] Agus Yudha Hernoko, Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial, Prenadamedia Group, Jakarta, 2010
- [3] Glen Wowor, Lex Privatum, Vol. IV/No. 1/Jan/2016
- [4] Husni Syawali dan Neni S M, Hukum Perlindungan Konsumen, Mandar Maju, Bandung, 2000
- [5] Kartini Mulyadi dan Gunawan Widjaya, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian, Raja Grafindo Persada : Jakarta, 2005
- [6] Lind, E.A. & Tyler, T.R. (1988). The Social Psychology of Procedural Justice. New York: Planum.
- [7] Munir Fuady, pengantar hukum bisnis, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005
- [8] Philipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia. Sebuah Studi Tentang Prinsip-prinsipnya. Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara, PTBina Ilmu, Surabaya, 2007

- [9] Qirom S. Meliala. Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya, Liberty : Yogyakarta 2005
- [10] Salim, Perjanjian Beli Sewa, Rineka Cipta, Jakarta, 2003
- [11] St. Remy Syahdeini, Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank, IBI, Jakarta, 2003
- [12] Suharnoko, Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus, Kencana: Jakarta, 2004
- [13] Suharnoko, Hukum Perjanjian: Teori dan Analisis Kasus, Kencana, Jakarta
- [14] Sutan Remy Sjahdeini, Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia, Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993
- [15] Wirojono Projodikoro, Asas-Asas Hukum Perjanjian, PT Bale, Bandung, 1986

**Perundangan**

- [1] Undang- Undang Dasar 1945 Beserta Amandemennya
- [2] Kitab Undang - Undang Hukum Perdata (KUH Perdata);
- [3] Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- [4] Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- [5] Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air
- [6] Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah.
- [7] KepMenPAN Nomor 63 Tahun 2003 Standar Pelayanan Publik.
- [8] Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor