PELAYANAN PDAM JADI SOROTAN OMBUDSMAN

Rabu, 13 Mei 2020 - Helna Meilila

Banda Aceh- Setelah minggu lalu melakukan diskusi terkait PLN, kali ini Ombudsman RI Perwakilan Aceh membidik pelayanan PDAM khususnya Tirta Daroy Banda Aceh.

Pada diskusi daring kali ini, Ombudsman menghadirkan narasumber antara lain Taqwaddin Husin Kepala Ombudsman Aceh, Farid Nyak Umar Ketua DPRK Banda Aceh, dan T. Novrizal Aiyub Direktur PLN Tirta Daroy Banda Aceh serta Ilyas Isti sebagai moderator.

Diskusi daring via zoom meeting kali ini bertema "Menyoal Masalah PDAM" yang dilaksanakan pada Senin (11/5/2020) berlangsung dengan diskusi yang alot selama 1,5 jam.

"Diskusi tentang PDAM Tirta Daroy kali ini menarik bagi kami, karena banyak keluhan yang kami dengar di media terkait kurangnya pasokan air bersih kepada warga. Namun kami dari Ombudsman belum menerima keluhan tersebut secara langsung ke kantor kami," sebut Taqwaddin saat membuka acara tersebut.

"Oleh karena itu, di sini kami membuka ruang kepada masyarakat Kota Banda Aceh untuk menyampaikan saran dan masukan yang konstruktif untuk pelayanan PDAM ke depan yang lebih baik," sambung pria yang akrab disapa Pak TW itu.

Ketua DPRK Banda Aceh dalam paparannya mengatakan, "DPRK mengapresiasi kerja PDAM selama ini yang sudah mulai membenahi dari dibandingkan dengan masa lalu. Namun tidak dapat dipungkiri juga bahwa masih banyak persoalan yang harus dibenahi oleh pimpinan PDAM sekarang, karena masih adanya keluhan warga yang kesulitan mengakses air bersih di kota gemilang ini," kata Farid Nyak Umar.

"Berdasarkan data, PDAM Tirta Daroy sudah membangun jaringan pipa sekitar 1.500 km untuk Sambungan Rumah (SR) bagi 63.000 pelanggan. Sehingga kita berharap PDAM dapat memberikan pelayanan yang maksimal berupa kualitas, kuantitas, kontinuitas, dan keterjangkauan bagi masyarakat," lanjut politisi PKS tersebut.

Menanggapi komentar Kepala Ombudsman, T. Aiyub menyampaikan bahwa saat ini setiap keluhan yang disampaikan oleh warga langsung ditanggapi secara cepat, sehingga langsung terselesaikan.

Dalam paparannya, Direktur PDAM Kota Banda Aceh mengakui masih banyak kekurangan dalam pelayanan selama ini.

"Iya kita akui masih banyak kekurangan, hal itu karena instalasi yang kita gunakan 70 % masih instalasi dasar tahun 1975 yang mana pipanya berukuran kecil. Sehingga proses aliran air agak lambat. Selanjutnya terjadinya kebocoran pipa di jalan-jalan, dan termasuk juga penggunaan pompa hisap oleh pelanggan. Jadinya rebutan air dan daerah yang jauh airnya tidak kesampaian, seperti Lampineung, Lampulo, Meuraxa debit airnya jadi kurang," kata T. Aiyub.

"Selanjutnya perlu kami sampaikan kepada masyarakat bahwa pelayanan PDAM juga bergantung pada PLN, ketika PLN

mati maka proses distribusi air juga terhenti," lanjutnya.

"Namun demikian, saat ini PDAM Tirta Daroy Banda Aceh masuk dalam kategori PDAM sehat di Aceh selain Aceh Besar, Bireuen, dan Aceh Tengah," tambah Ampon Yub.

Kemudian pada sesi tanya jawab secara langsung, Gemal Bakri salah satu peserta menanyakan apakah mungkin masyarakat mendapatkan air secara merata jika tidak menggunakan pompa air. Selanjutnya Zainal Natural juga mengomentari terkait kinerja pegawai PDAM yang seakan-akan Direktur bekerja sendiri tanpa ada Wakil yang membantunya. Serta Ary Firmana yang menyarankan agar PDAM menggunakan jalur premium dari PLN supaya listriknya tidak padam dalam waktu yang lama.

Menanggapi hal tersebut, Ampon Yub yakin kalau masyarakat tidak menggunakan pompa air maka distribusi air akan lebih bagus dan bisa dinikmati oleh semua penduduk Banda Aceh. "Terkait jalur premium PLN harganya masih kurang terjangkau," urainya.

Pada kesempatan akhir diskusi virtual tersebut, Ketua DPRK Banda Aceh menyampaikan beberapa saran kepada Dirut PDAM yaitu supaya air yang didistribusikan siap minum dan halal, melaksanakan survei kepuasan pelanggan, serta pembenahan manajerial dan sumber daya manusia yang ada.

Pihak Ombudsman juga mengapresiasi terhadap pembenahan yang telah dilakukan oleh PDAM serta telah melakukan inovasi dengan membuka gerai di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh.

"Kami apresiasi terhadap perubahan yang telah dilakukan selama ini, dan kami berharap kepada masyarakat agar langsung melaporkan ke PDAM jika ada kendala atau kuhan yang dialami. Semoga pelayanan PDAM Tirta Daroy menjadi lebih baik untuk melayani publik ke depannya," pungkar Dr. Taqwaddin.