

WORK FROM HOME: MENGADVOKASI KELUHAN TIADA HENTI

Minggu, 29 Maret 2020 - Fajar Sidiq

Warga Bumi Tamalanrea Permai Blok AD akhirnya bisa menikmati air bersih lagi meski dari mobil tangki yang disiapkan PDAM Makassar setelah sekitar seminggu mengalami kekeringan akibat gangguan distribusi air minum. Apalagi gangguan distribusi air minum terjadi ketika pemerintah menghimbau masyarakat kerja dari rumah untuk mencegah penyebaran covid-19.

Awalnya, suatu siang dari sebuah grup whatsapp Alumni Unhas seorang warga menulis keluhannya kepada Walikota Makassar atas pelayanan air PDAM. Isi keluhannya sebagai berikut:

"Yth Bapak Walikota Makassar,

Keharusan berdiam di rumah, sejatinya disertai dgn tersedianya air bersih dari PAM, sayang nya, warga di BTP Blok AD sudah 4 (empat) hari air PAM tak mengalir...mohon kiranya Bapak Walikota Makassar cq. Dirut PDAM memperhatikan dan menyelesaikan hal2 yg jadi penghambat atas tdk mengalirnya air bersih masuk ke rumah warga. Salam sehat selalu....HH"

Melihat keluhan tersebut, saya menawarkan untuk meneruskan keluhannya kepada pihak PDAM Kota Makassar sambil menyarankan jika ada keluhan pelayanan publik lainnya di Kota Makassar bisa melalui *hotline* 112.

Mengingat saya pernah menangani keluhan yang sama di kompleks perumahan lain di Tamalanrea, saya meneruskan keluhan warga BTP tersebut langsung kepada nomor whatsapp Kepala Rayon Makassar Timur yang berkantor di bilangan perkantoran BTP. Tetapi informasi yang saya sampaikan tidak langsung ditanggapi sehingga saya kembali mengirim pesan whatsapp agar menindaklanjuti keluhan warga tersebut.

Tidak berselang lama, tanggapan Kepala Rayon Makassar Timur melalui whatsapp menanyakan alamat saya. Saya pun mengatakan bahwa alamat warga yang butuh pelayanan air minum sudah jelas pada isi keluhan warga tersebut. Mungkin sang Kepala mengira gangguan air minum berada di rumah saya. Klarifikasi yang diberikan oleh Kepala Rayon PDAM bahwa adanya gangguan pasokan air akibat pengaruh dari pihak PLN yang melakukan pengeboran di Jalanl Paccerrakkang sehingga pipa induk PDAM terputus.

Saya kembali menghubungi warga yang mengeluhkan keluhan pasokan air minum untuk menanyakan alamat lengkapnya untuk keperluan distribusi air PDAM. Tetapi warga tersebut tidak lagi menanggapi di grup whatsapp. Maka saya berinisiatif langsung memberikan nomor kontak warga tersebut kepada sang Kepala agar langsung berhubungan dengan yang bersangkutan.

Kepala Rayon PDAM juga memberikan informasi nomor kontak petugas yang akan melakukan distribusi air minum kepada warga yang berada di BTP Blok AD. "Tabe pa....bisa langsung di nomor ini stand by di kantor sekarang untuk antar air dgn mobil tangki," katanya melalui whatsapp.

Beberapa saat kemudian petugas PDAM sudah berada di lokasi warga BTP Blok AD untuk memberikan pasokan air

minum. Warga yang melapor pada grup whatsapp rupanya masih belum puas. Katanya, "Saya butuh air mengalir masuk ke dalam rumah. Kalo mobil tangki, maka menyiapkan ember lagi dan mengangkatnya."

Kemudian beberapa hari berikutnya, respon warga adalah sudah merasa puas. "Alhamdulillah, PAM ngantarkan air, warga pun riang gembira...sdh 7 hari air PAM tak mengalir...", tulisnya. Sayapun ikut mengucapkan "Alhamdulillah" pada grup whatsapp tersebut.