

# BELUM PUNYA SOP PELAYANAN- ORI PERWAKILAN KALTARA MINTA KLARIFIKASI PDAM TARAKAN

Rabu, 29 Juli 2020 - Bakuh Dwi Tanjung

TARAKAN - Ombudsman Republik Indonesia (RI) Perwakilan Kaltara memanggil Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Alam Tarakan, terkait adanya beberapa aduan dari masyarakat. Diantaranya permasalahan terkait standar operasional prosedur (SOP) pelayanan.

"PDAM ini belum punya SOP. Maka kita minta SOP. Tentu membuat SOP ini butuh proses, dengan melihat kondisi daerah dan segala macam," jelas Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kaltara Ibrahimy Amiruddin, Selasa (28/7).

Ada beberapa aduan dari masyarakat yang ditelusuri Ombudsman melalui media sosial (Medsos). Air yang merupakan kebutuhan dasar, makanya Ombudsman langsung memanggil pihak PDAM Tarakan. "Ini teknis, jadi kita masukan dalam klarifikasi dulu. Belum pada tahap pemeriksaan," terangnya.

Berdasarkan laporan dari Perumda Tirta Alam, lanjut Ibrahimy, terjadi kebocoran sebanyak 33 persen di tahun 2019 dan 30,66 persen kebocoran di semester pertama tahun 2020. Atas keluhan itu, pihaknya menyarankan kepada Perumda Tirta Alam untuk membuat tim pemeriksa oknum penyambung aliran PDAM secara ilegal. Tak hanya memeriksa sambungan ilegal di masyarakat biasa. Sambungan aliran PDAM di asrama TNI/Polri juga harus diproses.

"Itu jangan dibiarkan dan sangat merugikan PDAM. Jadi saya minta juga bentuk tim. Termasuk menggandeng POM masuk ke asrama. Mudah-mudahan komandan satuan mendukung. Jangan sampai PDAM masuk ke sana dihalang-halangi," tegasnya.

Ombudsman menyarankan, PDAM membuat kanal pengaduan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Terkait keluhan air kotor, pihaknya menyarankan untuk mengatasi permasalahan dengan jangka menengah dan panjang.

“Tapi yang kita utamakan aduan masyarakat itu segera ditindaklanjuti. Oktober saya tagih standar pelayanan minimum. Nanti saya surati juga secara resmi,” imbuhnya.

Disinggung terkait kenaikan tarif PDAM, Direktur Perumda Tirta Alam Tarakan, Iwan Setiawan mengaku, tagihan PDAM di bulan Juli mengalami kenaikan. Namun bukan karena adanya kenaikan tarif air resmi dari PDAM.

"Karena di bulan Mei itu kita ada lebaran. Jadi penagihannya maju 5 hari. Jadi yang 5 hari ini, kita tagihkan di bulan Juni dan munculnya ditagihan bulan Juli. Artinya, kalau 5 hari berbanding 30 hari sekitar 16 persen. Sehingga terlihat naik, padahal enggak. Makanya banyak keluhan di masyarakat. Nanti, tagihan PDAM akan normal pada tagihan di bulan Agustus," bebernya.

Mengenai kualitas air keruh, kata Iwan, ada beberapa masalah yang menjadi penyebabnya. Di antaranya, jika ada pipa

bocor dalam posisi keran air mati, maka air yang sudah masuk ke pipa tidak semua akan keluar. "Akhirnya air yang terjadi intuisi atau air keruh di pelanggan yang terakhir. Tapi biasanya 15 sampai 30 menit air bisa jernih kembali," tuturnya.

Tak hanya itu, jika dalam kondisi mati listrik, air tidak dapat mengalir. Aliran air nantinya akan mengalir di tempat yang paling rendah. Nantinya terjadi turbulensi, air akan mengikis endapan kotoran dari pipa.

"Pelanggan terakhir yang kena lagi air keruh. Setelah adanya klarifikasi ini, akan langsung kami buat standar pelayanan. Intinya, Ombudsman mengingatkan hal-hal yang harus dilakukan," pungkasnya. (\*sas/uno)