

# HADIRI PANGGILAN OMBUDSMAN, BEGINI PENJELASAN DIREKTUR UTAMA PDAM TIRTANADI SUMUT KABIR BEDI

Senin, 22 Maret 2021 - Edward Silaban

TRIBUN-MEDAN.com, MEDAN - [Direktur Utama PDAM Tirtanadi](#) Provinsi Sumatera Utara, Kabir Bedi menghadiri panggilan [Ombudsman](#) dalam agenda pemeriksaan terkait laporan pelonjakan tagihan air oleh pelanggan.

Kabir Bedi didampingi Sekretaris Perusahaan [PDAM Tirtanadi](#) Humarkar Ritonga menjalani pemeriksaan di Kantor [Ombudsman](#) Sumut, Jalan Sei Besitang, Kelurahan Sei Sikambang D, Medan Petisah, Senin (22/3/2021).

Usai menjalani pemeriksaan selama kurang lebih dua setengah jam, Bedi menanggapi pertanyaan wartawan terkait banyaknya laporan pelonjakan tagihan air yang dialami pelanggan.

Bedi mengatakan, lonjakan tarif tagihan air disebabkan peralihan sistem pencatatan.

"Jadi kepada masyarakat tidak perlu bersusah hati, sekali lagi kita tegaskan bahwa kita [PDAM Tirtanadi](#) sebenarnya proaktif tetap melayani kepada pelanggan. Jadi kalau tadi ada terkait masalah lonjakan tentunya itu bukan akibat kenaikan harga, namun akibat ada perubahan sistem kita dari manual ke sistem android," ujarnya.

Mengenai detail di mana letak kesalahan pencatatan sistem, Bedi mengatakan pihaknya belum bisa memastikan karena harus dilakukan verifikasi. Hal ini, kata Bedi, dikarenakan masalah masing-masing pelanggan bisa saja berbeda.

"Tentunya kita verifikasi dulu baru tau kita di mana masalahnya, mungkin setelah diverifikasi baru kita tahu apa penyebabnya. Jadi kita tidak bisa mengeneralisir karena masing-masing akan berbeda," katanya.

Untuk itu, Bedi mengimbau kepada masyarakat untuk dapat menghubungi call center [PDAM Tirtanadi](#) atau mendatangi langsung kantor cabang terdekat.

"Kalau ada terjadi kenaikan, kami menyarankan dan kami mengimbau kepada seluruh masyarakat untuk dapat menghubungi call Center kita di 1500 922 atau datang ke cabang terdekat, kalau yang praktis tentunya di call center 1500 922 dengan memberikan data berupa nama, alamat, nomor pelanggan air atau MPA, kemudian nomor telepon yang bisa kita hubungi," katanya.

Ia menuturkan, jika [PDAM Tirtanadi](#) juga akan mendatangi pelanggan yang membuat laporan untuk membantu menyelesaikan masalah.

"Tentu kami dari [PDAM Tirtanadi](#) akan proaktif mendatangi pelanggan sebagai bentuk dedikasi dan membantu pelanggan," katanya.

Disinggung mengenai kasus tagihan air di rumah kosong yang tidak dihuni namun tagihan airnya mencapai Rp 12 Juta, Bedi mengatakan pihaknya juga masih melakukan verifikasi.

Yang terkait Rp 12 juta itu perlu diverifikasi, tetapi ada juga kejadian sebenarnya walaupun orang rumah tersebut tidak dihuni ada pernah kami verifikasi dan cek terjadi air kerannya hidup. Jadi walaupun orangnya tidak ada, airnya jalan. Makanya kita tidak bisa mengeneralisir, kita harus verifikasi terlebih dahulu," jelasnya.

Ketika disinggung apakah ada praktik nakal dalam kasus pelonjakan tarif [PDAM Tirtanadi](#), Bedi mengaku pihaknya belum sampai berpikir ke arah itu.

"Saya belum sampai seperti itu," katanya.

