

OMBUDSMAN BANTEN PUJI KINERJA PERUMDAM TKR TERKAIT PELAYANAN AIR BERSIH KE MASYARAKAT

Jum'at, 07 Mei 2021 - Rizal Nurjaman

KABUPATEN TANGERANG - Ombudsman Banten memuji kinerja direksi Perumdam Tirta Kerta Raharja (TKR) dan jajarannya dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat. Hal tersebut disampaikan langsung Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten Dedy Irsan saat menghadiri acara Evaluasi Kinerja Perumdam TKR pada triwulan kedua 2021 yang digelar di Kantor Perumdam TKR di Jalan Kisamaun, Kota Tangerang, Jumat (7/5/2021).

Dedy menyebutkan salah satu bentuk kinerja direksi Perumdam TKR tersebut adalah dengan diraihnya penghargaan sebagai BUMD Terbaik se Indonesia dalam bidang pelayanan air bersih selama 2 tahun berturut-turut. Hal itu menurut Dedy membuktikan kinerja, akuntabilitas serta pelayanan Perumdam TKR kepada masyarakat cukup memuaskan. Indikator kinerja baik Perumdam TKR lainnya menurut Dedy adalah Perumdam TKR mampu berkontribusi kepada pembangunan daerah dengan menyertakan sebagian keuntungan untuk menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD).

"Kami harap hal ini juga dapat diikuti oleh perusahaan-perusahaan air minum milik daerah di seluruh Banten," ujar Dedy.

Namun begitu Dedy tetap meminta jajaran direksi Perumdam TKR untuk semakin meningkatkan respon jika ada keluhan dari para pelanggan yang masuk. Menurut Dedy semakin cepat penanganan terhadap keluhan maka performa perusahaan akan semakin baik.

" *Handling Customer Complaint* dalam perusahaan pelayanan publik wajib terus ditingkatkan demi meningkatkan kepuasan pelanggan," ujarnya.

Hal yang sama juga diutarakan Kepala Dewan Pengawas Perumdam TKR Moch Maesyal Rasyid. Pria yang akrab disapa Rudy ini mengapresiasi kinerja direksi Perumdam Tirta Kerta Raharja (TKR) dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat. Namun begitu pria yang juga menjabat sebagai Sekda Kabupaten Tangerang ini juga berharap agar direksi Perumdam TKR tidak cepat puas untuk berinovasi dalam meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat. Terlebih menurut Rudy jajaran Perumdam TKR masih memiliki tanggung jawab untuk bisa memenuhi keinginan Bupati Tangerang yang dituangkan dalam RPJMD untuk bisa memberikan pelayanan air bersih kepada 60 persen jumlah penduduk Kabupaten Tangerang di tahun 2023 nanti.

"Direksi Perumdam TKR harus terus berinovasi dalam meningkatkan pelayanan air bersihnya termasuk mengejar kekurangan jumlah sambungan air bersih bagi warga Kabupaten Tangerang," jelasnya.

Sementara itu Direktur Utama Perumdam TKR Sofyan Sapar mengaku optimis pihaknya bisa memenuhi target layanan air bersih yang ditetapkan Bupati Tangerang dalam RPJMD. Menurut Sofyan saat ini dari target 60 persen sambungan bagi warga Kabupaten Tangerang atau 180 ribu sambungan pihaknya telah memenuhi 34,86 persen atau 98 ribu sambungan.

"Kami optimis 26 persen kekurangan akan bisa kami kejar hingga tahun 2023 nanti karena saat ini kami terus melakukan perluasan jaringan seperti di wilayah Curug, Legok, Tigaraksa, Solear, Teluknaga serta beberapa wilayah lainnya," ujar Sofyan.

Menurut Sofyan dalam meningkatkan perluasan cakupan, pihaknya juga tengah gencar meningkatkan pelayanan salah satunya dengan mendigitalisasi meter, serta meluncurkan aplikasi sistem pelayanan pelanggan (Simple TKR). Aplikasi ini lanjut Sofyan, merupakan media layanan satu pintu yang interaktif bagi pelanggan dan calon pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan yang prima serta respon yang cepat kepada pelanggan.

"Aplikasi Simple TKR ini sangat bermanfaat terlebih di masa pandemi COVID-19 karena bisa meminimalisir kerumunan," pungkasnya.