# OMBUDSMAN RI PERWAKILAN BANTEN SALUT DENGAN KINERJA PERUMDAM TKR

**Sabtu, 27 Februari 2021 - Rizal Nurjaman**

Kab. Tangerang, nawacitalib.com - Dengan adanya keluhan pelanggan air bersih Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Titra Kerta Raharja (TKR) Kabupaten Tangerang terjadinya tagihan pembayaran yang membengkak pada bulan Januari-Febuari 2021, Direktur Utama Perumdam TKR Sofyan Sapar didampingi Kabid Humas Ahmad Rizal mengadakan konferensi pers di ruang kerjanya, Jumat (26/2/21).

Dalam jumpa pers yang dihadiri Ketua Ombudsman RI Perwakilan Banten Dedi Ihsan tersebut, Sofyan Sapar menyebutkan bahwa kenaikan tersebut sesuai dengan kondisi pemakaian air yang tertera pada meteran air di masing-masing pelanggan.

"Sejak pandemi melanda wilayah Tangerang, sesuai dengan kebijakan pemerintah daerah, tidak dilakukan pencatatan manual pemakaian air oleh Pembaca Meter ke lokasi pelanggan," tutur Sopyan Sapar.

Untuk itu pihak Perumdam TKR mengeluarkan kebijakan perhitungan tagihan dari rata-rata pemakaian air oleh pelanggan selama tiga bulan terakhir. "Kebijakan tersebut dilaksanakan sejak Maret 2020. Kami menghitung tagihan berdasarkan pemakaian air oleh tiap-tiap pelanggan rata-rata selama tiga bulan terakhir. Jumlah tersebut yang kami tagih karena petugas tidak melakukan pencatatan secara manual karena terhalang pandemi," jelasnya.

Sementara aplikasi Simpel yang bisa digunakan pelanggan untuk mengetahui informasi tagihan, informasi pemakaian air, daftar pasang baru, pengaduan layanan, lapor meter mandiri serta pembayaran secara *online* dapat diunduh di *Google Play* dan *App Store*.

"Kami sudah mensosialisasikan dua kanal lapor penggunaan air secara mandiri tersebut sejak kebijakan pecatatan manual pemakaian air ditiadakan sementara. Pelanggan kami dorong untuk lapor mandiri. Namun, tidak semua pelanggan melakukannya," imbuhnya.

Dirut Perumdam TKR Kabupaten Tangerang itu mengimbau kepada para pelanggan agar aktif melakukan lapor mandiri melalui kanal Simpel TKR yang telah disediakan, sehingga tidak lagi terjadi taksiran kira-kira angka meter pada bulan-bulan selanjutnya.

Sopyan Sapar menjelaskan, bahwa Perumdam TKR Kabupaten Tangerang dalam tingkat Nasional sesuai dengan data yang ada dan Perumdam TKR adalah tingkat pertama dalam hal pelanggan,

Selain itu menurut Sopyan Sapar, saat ini pihaknya juga sudah membuat Aplikasi SIMPEL (Sistem Informasi Kepelanggan), pembacaan meter mandiri oleh pelanggan dengan Pembaca Meter. "Kemudian, kita juga melakukan penutupan loket pembayaran dan menggantinya melalui *bank*, minimarket (*Alfamart* dan *Indomaret* serta adanya fasilitas mobil *payment* keliling ke lokasi pelanggan dan Otomotisasi Instalasi Pengolahan Air dan Optimasi," tuturnya.

Sementara itu, Ketua Ombudsman RI Perwakilan Banten, Dedi Ihsan mengatakan, dengan adanya laporan yang diterima dari pelanggan Perumdam TKR tentang membengkaknya tagihan pembayaran pemakaian air bersih tersebut, pihaknya ingin mengetahui sejauh mana permasalahan ini. "Kami tidak bermaksud mencari permasalahan atau mencari kesalahan, tapi ingin mengetahui sejauh mana hal itu bisa terjadi dan kami hanya mengingatkan agar kejadian serupa tidak terulang

kembali. "Setiap adalah pekerja pasti ada yang mengawasi," tutur Dedi Ihsan dihadapan para petinggi Perumdam TKR dan awak media.

Dedi mengharapkan kepada Dirut maupun petinggi Perumdam TKR agar tidak alergi dengan adanya pengaduan dari pelanggan, yang terpenting bagaimana kita bisa mengatasi permasalahan tersebut. "Kami sangat salut dengan kinerja Perumdam TKR yang telah dapat memberikan subsidi atau laba sebanyak 20 persen kepada pemerintah daerah,sedangka setahu kami PDAM yang ada di daerah lain bukan memberikan subsidi kepada pemerintah daerah malahan disubsidi sama pemerintah daerah" katanya. (GL)