LAYANAN AIR SPAM BATAM MASIH BURUK

Kamis, 29 Januari 2026 - kepri

Masyarakat Kota Batam masih mengeluhkan belum optimalnya pelayanan air bersih mulai dari kuantitas dan kualitas air yang masih kurang. Terdapat 18 wilayah bermasalah (stress area) yang tidak terjangkau aliran air, sebagian daerah lainnya teraliri air tetapi tidak maksimal karena hanya beberapa jam hidup dalam sehari. Masyarakat juga banyak mengeluhkan kualitas air yang keluar dari kran karena air kurang jernih (keruh/berwarna) sehingga memerlukan alat penyaring agar air laik dikonsumsi.

Masyarakat membandingkan pelayanan air lebih baik ketika masih ditangani PT. Adhya Tirta Batam (ATB), kuantitasnya lebih mencukupi dan kualitas airnya selalu diuji dilaboratorium serta hasilnya dipublikasikan ke publik. Terkait cadangan air bersih, pejabat Deputi Pelayanan Umum BP Batam mengatakan bahwa kapasitas produksi air mencukupi tidak ada masalah. Jumlah Instalasi Pengelolaan Air (IPA) yang aktif berfungsi ada tujuh pada waduk yaitu Sei Harapan, Nongsa, Sei ladi, Muka Kuning, Duriangkang, Tembesi dan Rempang. Total produksi air saat ini sekitar 4.200 liter per detik sedangkan potensi air baku diseluruh waduk mencapai 5.000 meter per detik.

Persoalannya adalah pada distribusi air berupa perpipaan primer yang harus ditambah agar mempercepat suplai air kejalur pipa sekunder atau bak penampung distribusi. Walikota Batam yang juga menjabat Kepala BP Batam Amsakar Ahmad mengakui persoalan distribusi air disejumlah kawasan seperti daerah Bengkong dan Batu Ampar belum dapat diselesaikan secara permanen dalam waktu dekat, keterbatasan anggaran disebut sebagai kendala utamanya. Seyogianya jaringan perpipaan air di Batam sebagian sudah harus diganti karena usianya sudah tua atau di tambah dengan kapasitas yang lebih besar untuk menyesuaikan kebutuhan air masyarakat yang tiap tahun meningkat. Namun hal ini tidak dilaksanakan oleh SPAM BP Batam dan baru masuk rencana pelaksanaan pada tahun ini setelah banyak timbul keluhan masyarakat karena sumplai air bermasalah.

Masyarakat Batam berharap agar pelayanan air di Batam lebih baik pasca berakhirnya Kerjasama pelayanan air antara Otorita Batam (BP Batam) dengan PT. Adhya Tirta Batam (ATB) selama 25 tahun pada November 2020 lalu. Sebenarnya tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan air kala itu positif, *responsibility* terhadap berbagai keluhan pelanggan masyarakat cepat ditangani. PT. ATB menggunakan inovasi SCADA dalam mengelola air dengan baik, teknologi ini banyak meraih penghargaan nasional dan internasional dalam pengelolaan air di Batam. SPAM BP Batam kini memiliki kontrak kerja sama dengan dua badan usaha terlibat dalam pelayanan air di Batam yaitu PT ABH menangani produksi air dihulu dan PT.ABHi menangani pelayanan air di hilir yang merupakan bagian dari PT Moya Indonesia. Tidak banyak publik tahu bagaimana isi kontrak perjanjian antara SPAM BP Batam dengan kedua badan usaha tersebut karena tidak pernah dipublikasi. Ombudsman Kepri pernah meminta dengan resmi dokumen tersebut namun belum diberikan sampai saat ini, padahal sangat diperlukan untuk melakukan pengawasan pelaksanaannya.

Berdasarkan Pasal 53 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum, Pelanggan air berhak untuk memperoleh pelayanan Air Minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas sesuai dengan standar selama 24 (dua puluh empat) jam per hari. Kewajiban penyelenggara untuk memastikan pelayanan air kepada masyarakat, mengingat air merupakan kebutuhan dasar yang diperlukan untuk mandi, cuci dan kakus (MCK).

Pasal 25 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajibannya dalam pelayanan publik memberikan ganti rugi kepada masyarakat yang jadi korban. Maka Masyarakat Kota Batam yang menjadi pelanggan SPAM Batam yang tidak mendapatkan air dengan kuantitas dan kualitas baik sehingga mengalami kerugian langsung dapat mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara.

Jauh sebelum berakhirnya kontrak konsesi air diBatam dari PT. ATB dikembalikan ke BP Batam, Ombudsman Kepulauan Riau telah mengingatkan Deputi IV Bidang Pengusahaan Syahril Japarin didampingi Binsar Tambunan kepala Kantor Pengeloaan Air dan Limbah, Agung dan pihak SPI BP Batam agar BP. Batam akan menjamin pelayanan air bersih di Kota Batam pasca pengambilalihan tidak akan terganggu bahkan akan mewujudkan pelayanan air bersih yang lebih baik. BP Batam kala itu berjanji Pihaknya akan menerapkan prinsip *Presure Manajement* untuk meningkat pelayanannya dan telah membentuk tim ahli (*expert*) untuk membantu proses pengakhiran konsesi. Namun kenyataannya transisi pengelolaan pelayanan air di Batam tidak berjalan baik. BP Batam rupanya menunjuk kontraktor sementara dari Jakarta mengambilalih pelayanan, terjadi konflik soal penyerahan aset yang berujung gugatan dengan PT.ATB, moratorium penyambungan baru, tidak siapnya sistem transisi yang mengakibatkan pelayanan air terganggu sehingga banyak menimbulkan keluhan pelangggan ketika itu.

Menyikapi persoalan pelayanan air yang masih buruk di Batam meski telah dikerjasamakan dengan pihak korporasi, hal itu masih merupakan tanggungjawab BP Batam. Memberikan konsesi pengelolaan atau bentuk kerjasama lainnya kepada

pihak ketiga, tidak akan menghilangkan tanggungjawab tersebut. BP Batam harus memastikan distribusi air bersih di kota Batam berjalan dengan baik (berkecukupan/lancar) sehingga tidak menggangu aktivitas kehidupan masyarakat dan dunia usaha di Batam. Air merupakan kebutuhan mutlak setiap orang sehingga harus dipastikan penyelenggaraannya. Apabila dipandang pelaksanaan kerjasama selama ini kurang efektif maka dimungkinkan BP Batam meninjau ulang muatan kontrak untuk diperbaiki agar dapat dilaksanakan optimal oleh pihak ketiga dalam memperbaiki pelayanan publik air. Namun apabila memang dipandang korporasi dimaksud tidak mampu menjalankan perjanjian pelayanan air kepada masyarakat dengan baik maka dapat saja dievaluasi untuk dilakukan tender ulang pengelolaannya. Objek barang perjanjiannya adalah objek publik dan bersifat penting yang melibatkan masyarakat luas dan keberlangsungan industri di Batam sehingga menjadi pertimbangan melakukan evaluasi.

Oleh :

Dr Lagat Parroha Patar Siadari, SE, MH

Kepala Perwakilan Ombudsman Kepulauan Riau