HASIL SURVEI OMBUDSMAN KEPRI: LAYANAN SPAM BATAM BURUK

Rabu, 26 Oktober 2022 - Reihana Ferdian

BATAM, PM: Kekecewaan masyarakat Kota Batam atas tidak optimalnya atau buruknya pelayanan air bersih oleh SPAM Batam tergambarkan pada hasil survei yang telah dilakukan Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau pada 17-24 Oktober 2022 terhadap 540 responden yang tersebar di seluruh wilayah mainland Batam yang dijangkau jaringan distribusi air SPAM Batam.

Hasil survei menunjukkan sebanyak 85 persen responden mengeluhkan pendistribusian air bersih kurang dari 24 jam. Sebanyak 20,56 persen responden menjawab rata-rata air mengalir hanya 1-3 jam, kemudian sebanyak 38,15 persen responden menjawab rata-rata air mengalir hanya 4-6 jam, lalu sebanyak 18,70 persen responden menjawab rata-rata air mengalir hanya 7-9 jam, dan sisanya sebanyak 7,78 persen responden menjawab rata-rata air mengalir lebih dari 10 jam namun tidak sampai 24 jam.

Padahal, menurut Kepala Perwakilan Ombudsman Kepri, Lagat Paroha Patar Siadari, pemerintah seharusnya bisa memastikan ketersediaan air bersih selama 24 jam.

"Sesuai peraturan perundang-undangan, pelayanan air bersih itu harus non stop 24 jam bukan 3 jam, 6 jam atau 10 jam saja, apalagi air mengalir hanya pada jam-jam tertentu," ujar Lagat dalam siaran pers, Rabu (26/10).

Berdasarkan hasil survei, masyarakat mengeluhkan pendistribusian air hanya di waktu-waktu tertentu. Sebanyak 15,93 persen responden menjawab air mengalir hanya pada pukul 20.00 - 23.00 WIB, lalu sebanyak 30,56 persen responden menjawab pukul 23.00 - 02.00 WIB, dan sebanyak 35,37 persen responden menjawab pukul 02.00 - 05.00 WIB.

Lebih lanjut, fenomena lain yang ditemukan pada hasil survey tersebut, responden mengeluhkan mengenai kualitas air dan debit air. Hampir 75 persen responden mengeluhkan kualitas air yang didistribusikan. Sebanyak 29,44 persen responden menjawab air yang didistribusikan kadang jernih, 36,67 persen respon menjawab kadang keruh, dan 7,96 persen responden menjawab air yang didistribusikan selalu keruh.

Kemudian, terkait debit air, sebanyak 40,19 persen responden menjawab sedang, sebanyak 32,78 persen responden menjawab kecil dan 19,63 persen responden lainnya menjawab debit air sedikit dan diikuti dengan suara angin.

Dalam survey tersebut juga terdapat 41,3 persen responden memiliki masalah terkait air yang berasa dan berbau. Sebanyak 18,89 persen reponden menjawab air yang didistribusikan tawar namun berbau, sebanyak 12,22 persen responden menjawab terasa kimiawi namun tidak berbau, dan sebanyak 10,19 persen responden mengeluhkan air terasa kimiawi serta berbau.

Lagat menerangkan lebih dari 50 persen masyarakat yang menjadi responden ini pernah menyampaikan keluhannya kepada SPAM Batam, namun, hanya 15,37 persen yang ditanggapi (9,44 persen segera ditanggapi dan 5,93 persen ditanggapi setelah lebih dari 1 hari), sisanya sebanyak 49,63 persen ditanggapi namun tidak tuntas dan 31,30 persen tidak ditanggapi.

"Hanya 7,23 persen saja dari responden yang mengatakan puas pada layanan SPAM Batam, sisanya 27,78% biasa saja dan 65 persen tidak puas," jelasnya.

Lagat berharap survei yang telah dilakukan ini ditanggapi serius oleh SPAM Batam. "Segera ambil langkah-langkah strategis dan lakukan tindak lanjut yang terukur dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas air," tegasnya.

Selain itu, ia juga meminta agar BP Batam dapat turut andil mendorong kontraktor air bersih untuk melakukan perbaikan dari hulu hingga ke hilir.

"Lakukan koordinasi dengan pihak kontraktor agar dapat segera mengambil langkah-langkah yang semestinya," tutut Lagat.

Lagat berharap BP Batam tidak membiarkan begitu saja hasil survei yang telah dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau ini agar permasalahan air bersih tidak meluas.

"Jangan sampai permasalahan ini dibiarkan karena nanti semakin banyak pengguna bisa saja permasalahan ini semakin meluas. Lagipula sangat disayangkan bila tidak ada langkah perbaikan akan tercipta citra buruk bagi Kota Batam yang digadang-gadang sebagai Kota tujuan investasi," tutupnya.(cnk/*)