OMBUDSMAN KALSEL MINTA LAYANAN AIR BERSIH KELOLA PENGADUAN LEBIH EFEKTIF

Selasa, 24 Januari 2023 - Ita Wijayanti

Banjarmasin (ANTARA) - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Hadi Rahman meminta setiap layanan air bersih dapat mengelola pengaduan lebih efektif agar keluhan masyarakat mengenai distribusi air bisa cepat direspon.

"Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di sejumlah wilayah banyak dikeluhkan masyarakat karena pengelola pengaduannya tidak aktif ataupun lambat merespon," kata dia di Banjarmasin, Senin.

Padahal menurut Hadi, pengelolaan pengaduan yang efektif merupakan kunci pelayanan publik yang berkualitas dan menghindari maladministrasi berupa tidak memberikan pelayanan.

"Masyarakat sebagai pelanggan air bersih harus diberikan akses seluas-luasnya untuk mengadu termasuk respon cepat pihak PDAM menanggapinya baik menangani aduan-aduan yang disampaikan secara langsung maupun lewat kanal-kanal seperti call center, WhatsApp dan media sosial," jelas dia.

Seperti yang baru-baru ini disoroti Ombudsman terkait keluhan masyarakat di Kabupaten Banjar untuk layanan air bersih yang dikelola PT Air Minum (PTAM) Intan Banjar.

Hadi bahkan langsung menemui Direksi PT Air Minum Intan Banjar meminta agar segera menuntaskan banyaknya keluhan masyarakat mengenai distribusi air yang tidak lancar di sejumlah kecamatan.

Ditegaskan dia, masalah distribusi air yang tidak lancar di beberapa titik harus menjadi perhatian utama karena air merupakan kebutuhan dasar.

"Jika ada perbaikan jaringan pipa maka harus ada pemberitahuan kepada pelanggan dan memberikan jaminan pelayanan misalnya mengirimkan tangki air bersih ke rumah warga," ucapnya.

Menanggapi hal itu, Direktur Utama PTAM Intan Banjar Syaiful Anwar menyampaikan kondisi pelayanan pada wilayah yang sering dikeluhkan tersebut memang belum maksimal, dikarenakan berada di ujung jaringan pelayanan.

Selain itu, PTAM Intan Banjar di tahun ini bersiap menambah sambungan jaringan baru sebagai solusi terhadap masalah penyaluran air di beberapa wilayah seperti Kecamatan Sungai Tabuk, Tatah Makmur, Aluh-Aluh, Landasan Ulin, Liang Anggang dan Beruntung Baru.