

# OMBUDSMAN KALSEL TEGUR PDAM BANDARMASIH SEGERA TANGGAPI KELUHAN PELANGGAN

Sabtu, 13 November 2021 - Maulana Achmadi

Banjarmasin (ANTARA) - Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, memberikan teguran kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasih agar segera menanggapi keluhan pelanggan akibat pendistribusian air yang dinilai kurang normal atau sering macet.

"Kami sudah memanggil dan mengadakan pertemuan dengan Direksi PDAM Bandarmasih beserta jajarannya di aula Kantor Ombudsman Kalsel dengan maksud untuk mendiskusikan permasalahan pelayanan PDAM yang selama ini menjadi keluhan masyarakat," kata Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalsel Hadi Rahman di Batulicin, Sabtu.

Hadi Rahman menyampaikan, PDAM harus segera menindak lanjuti laporan masyarakat terkait layanan distribusi air PDAM Bandarmasih yang tidak lancar di kawasan Kelurahan Alalak Tengah, Alalak Utara dan Mantuil.

Tim Ombudsman Kalsel sebelumnya juga sudah melakukan pemeriksaan langsung ke lapangan untuk memastikan kondisi distribusi air yang dikeluhkan macet atau tidak mengalir dalam beberapa waktu terakhir di daerah tersebut.

Hadi Rahman meminta agar perbaikan segera diselesaikan baik yang di Alalak maupun Mantuil. Tidak boleh berlama-lama, harus ada waktu pemulihan "recovery time" jelas Hadi.

"Tim Ombudsman Kalsel akan kembali ke lapangan di minggu depan untuk mengecek sejauh mana penyelesaian perbaikan yang dilakukan PDAM Bandarmasih," ujar Hadi.

Selain itu, dalam jangka panjang perlu disusun dan dilaksanakan upaya pemeliharaan dan penggantian pipa-pipa yang sudah lama, bocor dan berukuran kecil secara terukur dan terjadwal.

Dan paling penting ada alat atau sistem yang bisa mendeteksi kebocoran secara cepat dan otomatis, sehingga tidak harus repot mengecek satu persatu. PDAM Bandarmasih diminta pula untuk terus meningkatkan pengelolaan pengaduan dan komunikasi publik yang baik kepada para pelanggan, termasuk melalui website resminya.

Sementara itu, Direktur Utama PDAM Bandarmasih Yudha Achmady menjelaskan, macetnya pendistribusian air bersih kepada pihak pelanggan disebabkan adanya kebocoran pipa jalur distribusi pada wilayah tersebut.

"Ada 18 titik kebocoran yang ditemukan. Petugas PDAM Bandarmasih hingga saat ini masih melakukan perbaikan kebocoran, pemberahan jaringan, termasuk koneksi antar pipa, serta pemerataan tekanan dan debit," kata Yudha.

Perbaikan sudah hampir selesai, terutama di daerah Alalak, sedangkan di Mantuil masih berlangsung. Selama masa perbaikan ini PDAM Bandarmasih menyediakan air melalui mobil tangki yang beredar ke wilayah terdampak.

Atas permintaan Ombudsman, Yudha Achmady berkomitmen melaksanakannya. Keluhan macetnya air di daerah Alalak ditarget selesai minggu ini, sementara daerah Mantuil minggu depan. PDAM Bandarmasih juga akan secara rutin mengecek potensi kebocoran di daerah-daerah lainnya.

"PDAM Bandarmasih siap melanjutkan rencana pemeliharaan dan penggantian pipa, mengkaji kemungkinan penerapan alat atau sistem deteksi kebocoran dalam rencana bisnis dan strategis perusahaan, mengoptimalkan layanan pengaduan pelanggan serta mengaktifkan berbagai media komunikasi perusahaan," pungkas Yudha.