OMBUDSMAN RI PERWAKILAN BANTEN PUJI MANAJEMEN PERUMDAM TKR

Kamis, 02 September 2021 - Rizal Nurjaman

TANGERANG, LENSAMETRO.com - Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten Dedy Irsan menilai, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kerta Raharja (Perumdam TKR) Kabupaten Tangerang berhasil.

Demikian disampaikan Dedy usai menyimak penjelasan terkait manajemen pengaduan di Perumdam TKR Kabupaten Tangerang, Kamis (2/9/2021).

Dedy menilai keberhasilan itu karena pihaknya hanya menerima beberapa pengaduan saja dari masyarakat. Padahal, berdasarkan manajemen Perumdam TKR sendiri menerima belasan ribu pengaduan dari pelanggan, tetapi bisa diselesaikan dengan baik.

"Kami (Ombudsman) memberikan penilaian yang objektif. Jika memang sudah baik, harus kami sampaikan baik, dan harus terus ditingkatkan menjadi semakin baik," ungkap Dedy.

Dedy mengatakan, pengelolaan pengaduan sangat penting untuk menjamin kepuasan pelanggan. Ia mendorong Perumdam TKR Kabupaten Tangerang semakin mengefektifkan semua kanal pengaduan yang sudah ada, terlebih saat ini di era digital, di mana hampir semua pelanggan telah menggunakan saluran daring (online), seperti media sosial dan layanan berbasis aplikasi.

"Tantangannya adalah harus menyediakan sumber daya manusia yang merespon secara cepat semua jenis pengaduan selama 24 jam. Sehingga perlu harus disediakan operator yang bekerja dengan sistem shift," katanya.

Dedy juga mendorong Perumdam TKR Kabupaten Tangerang terus berinovasi dan meningkatkan pelayanannya dari perusahaan-perusahaan yang jauh lebih baik.

"Karena sudah menjadi PDAM terbaik se-Indonesia dua tahun berturut-turut, Perumdam TKR jangan pernah merasa puas, harus terus belajar dari perusahaan yang lebih baik. Jika perlu belajar dari perusahaan serupa di luar negeri," imbaunya.

Pada kesempatan itu, Direktur Utama Perumdam TKR Kabupaten Tangerang Sofyan Safar menjelaskan kondisi pelayanan terkini, terlebih sejak memasuki pandemi Covid-19. Manajemen melakukan adaptasi perubahan, di antaranya pelayanan berbasis daring (online) melalui aplikasi Simpel TKR, Customer Relationship Management/CRM (tata kelola hubungan pelanggan berbasis digital), program peduli air bersih di masa pandemi dengan memberikan potongan harga sambungan baru hingga 76 persen.

"Melalui CRM, kami berhasil menyelesaikan pengaduan lebih cepat, terukur, dan terintegrasi," katanya.

CRM adalah sistem yang mempermudah Perumdam TKR Kabupaten Tangerang dalam mengelola pengaduan dari

berbagai kanal, yaitu telepon maupun media sosial yang terpusat di customer service.

"Dari Januari hingga hari ini, kami menerima 11.272 pengaduan. Dalam dua hari terakhir saja ada 863 pengaduan, namun hanya tersisa 61 pengaduan saja yang sedang dalam penanganan," jelasnya.

Meningkatnya jumlah pengaduan tak terlepas dari situasi pandemi, sebab petugas pencatat pemakaian air tidak turun ke pelanggan pada April, Mei, dan Juni 2020. Tagihan pemakaian air pun ditaksir berdasarkan pemakaian rata-rata, sehingga terjadi ketidakcocokan jumlah pemakaian antara yang ditagih dengan kondisi aktual di meteran air.

Kemudian, mulai awal 2021 dilakukan pembacaan meteran oleh petugas guna pencocokan angka meter bagi pelanggan yang tidak melaporkan melalui aplikasi Simpel TKR setiap tiga bulan sekali.

"Kami pun memberikan solusi dengan kebijakan reduksi untuk kekurangan pembayaran, dan perbaikan rekening untuk pelanggan yang kelebihan bayar," katanya.

Untuk menghindari terjadinya reduksi dan perbaikan rekening, Sofyan pun mendorong pelanggan melapor pemakaian air secara mandiri melalui aplikasi Simpel TKR.

"Saat ini, pengguna aplikasi terus meningkat, sudah mencapai 53 ribu dari 181 ribu pelanggan. Sementara yang sudah aktif melapor meter mandiri sebanyak 13 ribu pelanggan," katanya.

Sofyan juga mengimbau, semua pelanggan Perumdam TKR segera mengunduh aplikasi Simpel TKR di Google Play dan App Store, serta aktif melapor pemakaian air secara mandiri.

"Sehingga tagihan air setiap bulannya akurat dan transparan sesuai dengan yang tertera di meteran air," pungkasnya. (Adv)