TERIMA 6 ADUAN, OMBUDSMAN LAMPUNG ATENSIKAN PERUMDA WAY RILAU PERBAIKI LAYANAN

Senin, 05 Juni 2023 - Risqa Tri

Kupastuntas.co, Bandar Lampung - Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung menerima 6 laporan masyarakat terkait dengan dugaan maladministrasi penundaan berlarut, dalam perbaikan distribusi air milik Perumda atau PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung, Nur Rakhman Yusuf mengatakan, penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) dilaksanakan untuk menjamin hak rakyat atas air minum, akses terhadap pelayanan air minum, dan terpenuhinya kebutuhan pokok air minum sehari-hari bagi masyarakat.

Karena jelasnya, mengingat ketersediaan air minum merupakan salah satu pelayanan dasar bagi masyarakat.

"Maka dari 6 laporan yang kami terima dari masyarakat. Kami memberikan atensi untuk perbaikan layanan oleh PDAM Way Rilau," kata Nur Rakhman, Rabu (31/5/2023).

Selain memperhatikan standar layanan lanjutnya, pihaknya juga mendorong agar Way Rilau lakukan standar layanan pengelolaan pengaduan bagi para pelanggan.

"Temuan kami dalam pemeriksaan salah satunya belum ada jangka waktu penyelesaian, baik jangka waktu untuk penyelesaian produk layanan maupun penyelesaian pengaduan pelanggan. Hal ini menjadi atensi kami untuk PDAM Way Rilau agar diperbaiki, sehingga ke depan pelanggan tidak lagi merasa digantung.", tegasnya.

Berdasarkan informasi dari BMKG, beberapa bulan ke depan, Lampung akan mengalami kemarau panjang. Maka ia menghimbau, PDAM Way Rilau perlu mengantisipasi dan menghitung kembali ketersediaan sumber air sehingga debit air yang tersedia sesuai dengan jumlah pelanggan.

"Untuk itu kami berharap monitoring dan evaluasi bisa dilakukan secara berkala, bukan hanya pada saat ada keluhan dari masyarakat. Hasil evaluasi ini juga yang nantinya dijadikan proyeksi untuk perbaikan secara berkala oleh PDAM Way Rilau," ucapnya.

Ia menghimbau, masyarakat agar dapat menyampaikan keluhan kepada Ombudsman Lampung melalui whatsapp 08119803737.

"Kita dorong masyarakat untuk mendapatkan hak pelayanan air secara memadai, tentunya dengan melaksanakan kewajibannya salah satunya membayar tagihan PDAM setiap bulan dengan tepat waktu," tandas Nur Rakhman.

Sementara, Plt. Direktur Prumda Way Rilau, Mayda Sari mengaku, pihaknya setiap saat telah berusaha memberikan yang terbaik untuk pelanggan mendapatkan air bersih.

"Karena memang itu tugas kita lah setiap saat pelayanan itu diperbaiki. Laporan pasti ada, namanya juga penyediaan air yang itu membutuhkan proses," kata Mayda.

Ia menjelaskan, di Prumda Way Rilau sendiri ada beberapa sumber air baku seperti air permukaan, mata air, dan sumur bor. Sumber air tersebut, dari kapasitas berapa untuk banyak pelanggan, sehingga jika ada pelanggan yang kekurangan air pihaknya membantu dengan air bersih menggunakan tangki.

"Tapi kita juga selalu yang bocor dan aduan kita tanggapi. Karena kita selalu perbaiki kinerja, mulai dari kebocoran, produksi airnya dan lainnya," tutup Mayda. (*)