

MERASA TAGIHAN PDAM TIDAK SESUAI, WARGA MELAPOR KE OMBUDSMAN BABEL

Minggu, 09 Oktober 2022 - Agung Nugraha

"Pada saat membuat laporan pertama, langsung cepat ditanggapi dengan cepat, ramah dan koordinatif, sehingga permasalahan yang saya hadapi bisa segera dapat diselesaikan. Terimakasih Ombudsman."

Begitu bunyi Â testimoni Sudianto ketika permasalahannya dinyatakan selesai oleh Ombudsman. Terpisah, ketika pertemuan terakhir, Sudianto merasa bersyukur karena apabila tidak melapor ke Ombudsman, harapannya mungkin tidak akan terakomodir dengan segera.

Sudianto adalah salah seorang warga Kelurahan Selindung, Kota Pangkalpinang, yang membuat laporan mengenai layananÂ Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pinang Kota Pangkalpinang terkait tagihan pembayaran penggunaan air yang tidak sesuai penggunaan sebenarnya. Awal tahun 2022, Sudianto mendapat program pemasangan pipa jaringan dan sambungan rumah dari Dinas PUPR Kota Pangkalpinang. Ketika pemasangan selesai, Sudianto tidak tahu jika agar air mengalir dari PDAM diharuskan membayar Rp150.000,00 sebagai biaya administrasi pelanggan baru, sehingga pada Februari 2022 meteran air dicabut.

Pada Mei 2022, Sudianto kemudian membayar biaya administrasi tersebut dan selang dua hari setelahnya meteran dipasang dan air PAM mengalir. Sebulan pemakaian, pelapor hendak membayar tagihan air dan datang langsung ke Kantor Perumda Tirta Pinang. Namun, petugas menyampaikan bahwa tagihan nomor pelanggan atas nama Sudianto belum keluar dan disarankan dibayar pada bulan berikutnya saja.

Bulan berikutnya, di bulan Juli, Sudianto datang kembali ke Kantor Perumda Tirta Pinang untuk membayar tagihan pemakaian air, dan disampaikan bahwa jumlah tagihannya sebesar Rp670.000,00. Angka tersebut membuat Sudianto kaget karena merasa tidak menggunakan air secara berlebihan selama bulan Mei-Juni 2022 yang menyebabkan tagihan sampai sebesar itu sedangkan pemakaian baru 7m3.

Sudianto kemudian menyampaikan keberatan atas tagihan dimaksud dan dijawab petugas kemungkinan tagihan dihitung dari Januari sampai Juni 2022, padahal meteran baru dipasangÂ kembali dan menggunakan air kurang lebih dua bulan (Mei-Juni). Pada hari yang sama, Sudianto segera membuat laporan pengaduan di sistem pengelolaan pengaduan Perumda Tirta Pangkalpinang dan diminta menunggu sementara pengaduan diproses.

Sebulan kemudian di bulan Agustus, Sudianto dihubungi melalui telepon dan disampaikan bahwa pengaduannya ditolak, karena untuk keberatan tagihan merupakan keputusan direksi dan dianggap sudah sesuai perhitungan, selain tagihan sebesar Rp670.000,00 Sudianto juga dibebankan biaya Rp500.000,00 untuk penggantian meteran air, karena meteran airÂ yang digunakan saat ini validitas pengukurannya kurang baik dan sulit terbaca karena karat.

Merasa tidak percaya karena harus membayar Rp1.170.000,00 Sudianto bertanya pada tetangganya yang sama-sama mendapatkan program PUPR. Kebanyakan tetangganya juga dibebankan biaya yang cukup besar namun setelahnya normal, meski seperti itu Sudianto merasa masih janggal dan keberatan atas jumlah tagihan yang cukup besar.

Berdasarkan hal tersebut, Sudianto kemudian secara resmi membuat laporan ke Ombudsman Bangka Belitung pada 23 Agustus 2022. Setelah memenuhi semua syarat formil dan disertai bukti pendukung dan pemenuhan syarat materiil, pada 25 Agustus 2022 dimulai pemeriksaan substantif pada laporan dan kemudian laporan selesai pada 28 Agustus 2022.Â Â Â

Tim Pemeriksa mempertemukan pihak-pihak terkait serta pelapor untuk membahas penyelesaian permasalahan tersebut padaÂ 28 Agustus 2022 di Kantor Ombudsman Babel. Ternyata setelah pengecekan ulang, telah terjadi kesalahan baca meteran oleh petugas yang tercampur dengan ID pelanggan lain dan juga meteran air tidak dibebankan kepada pelanggan karena tidak termasuk kelalaian pelanggan. Perhitungan ini kemudian diralat dan sesuai pencatatan terakhir pemakaian sebanyak 17m3 selama 3 bulan. Pada 29 Agustus 2022, Sudianto kemudian diminta untuk datang ke Kantor Perumda Tirta Pinang dan biaya yang dibebankan sebesar Rp213.000,00.

Sudianto merasa lega dan berterimakasih kepada Ombudsman. "Semoga Ombudsman selalu bisa menjadi manfaat untuk masyarakat," tutupnya.