RESPONS CEPAT OMBUDSMAN BABEL SELESAIKAN LAPORAN AIR

Selasa, 14 September 2021 - Umi Salamah

Air merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Bisa dikatakan air merupakan kebutuhan yang sangat krusial dan tidak dapat disubstitusi dengan lainnya. Tentunya, air masih menjadi lingkup pelayanan publik. Sebagai penyelenggara layanan publik dalam penyediaan air seyogyanya bisa memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Terlebih, ada permasalahan yang dapat menghambat distribusi air kepada masyarakat.

Terkhusus Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, laporan masyarakat ke Perwakilan Ombudsman Bangka Belitung terkait substansi air memang bukan yang dominan. Berdasarkan data, tercatat sejak tahun 2016 sampai dengan 2021, laporan masyarakat substansi air menduduki peringkat 22 sebanyak 14 laporan dengan persentasi dibawah 1%. Meskipun begitu, apabila ada laporan masyarakat terkait air tetap harus diselesaikan segera terutama oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.

Beberapa waktu lalu Ombudsman Babel menerima laporan terkait substansi air. Laporan yang disampaikan oleh Pelapor dengan inisial I bermula dari tidak mengalirnya air PDAM ke rumahnya. Setelah ia menyampaikan keluhannya ke Kantor PDAM setempat mendapat respons bahwa hal tersebut dikarenakan adanya pembangunan jalan nasional di daerah rumah Pelapor sehingga pipa PDAM banyak yang rusak dan bocor. Namun, Pelapor tidak puas terhadap penjelasan tersebut karena tidak ada kepastian kapan air PDAM dapat mengalir ke rumahnya atau minimal ada perbaikan dari pipa yang rusak tersebut. Di sisi lain, Pelapor sementara mendapatkan air dengan cara membeli. Berdasarkan hal tersebut, Pelapor menyampaikan laporannya ke Ombudsman Babel.

Setelah melewati verifikasi formil dan materiil, laporan I masuk ke tahap pemeriksaan. Tim Pemeriksa Ombudsman Babel dengan sigap menyelesaikan permasalahan Pelapor dengan melakukan permintaan penjelasan langsung kepada Terlapor. Alhasil dalam waktu 3 (tiga) hari laporan I dapat diselesaikan. Air PDAM saat ini sudah mengalir ke rumah Pelapor. Atas dasar tersebut, Pelapor mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman Babel yang telah menyelesaikan laporan beliau. Beliau sangat puas dengan penyelesaian laporan di Ombudsman Babel karena menyelesaikan permasalahan secara terbuka dan transparan. Pelapor juga mengajak masyarakat Babel untuk tidak segan menyampaikan keluhannya terkait pelayanan publik kepada Ombudsman Babel. "Terima kasih Ombudsman Babel" tutupnya. (MY)

#SuccessStory #RiksaORIBabel
Penulis: Maya Septiani - Asisten Pratama Perwakilan Ombudsman RI Kep. Bangka Belitung