



# Refresh Pelayanan PDAM Kota Surabaya

Talkshow Radio "Suara Surabaya"

Oleh: M. Said Sutomo

Ketua Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK)

Jawa Timur

25 April 2006



## Ekspektasi Publik terhadap Pelayanan PDAM Kota Surabaya

1. Tepat Waktu:
2. Tepat Tarif
3. Tepat Mutu Pelayanan
4. Jaminan ganti rugi akibat kelalaian pelayanan

# Tepat Waktu

1. Layanan pasang baru
2. Distribusi air bersih pasang baru
3. Pelayanan perbaikan gangguan distribusi air bersih
4. Pelayanan penyelesaian sengketa/komplain konsumen

# Tepat Tarif

1. Tarif pasang baru
2. Tarif konsumsi air bersih sesuai dengan jenis pelanggan
3. Tarif ganti meter air yang rusak sebelum waktunya
4. Tarif reposisi meter air karena renovasi lokasi

# Tepat Mutu Pelayanan

1. Mutu produk jasa pelayanan:
  - a) Transparansi informasi perencanaan distribusi air
  - b) Respons manajemen pengajuan pasang baru
  - c) Respons manajemen komplain/akses komplain
  - d) Informasi tagihan konsumsi air bersih Sistem pembayaran, dll.
2. Mutu produk air bersih (menyangkut masalah hulu-hilir):
  - a) Bahan baku air bersih
  - b) Kebocoran distribusi (akibat pipa, pencurian, gratisan)
  - c) Debit air air yang sampai pada pelanggan dll.

# Jaminan Ganti Rugi Akibat Kelalaian Pelayanan

1. Konflik internal PDAM yang menterlantarkan pelayanan
2. Salah mencatat meter jumlah konsumsi air bersih
3. Meter air yang rusak akibat lewat umur pemakaiannya
4. Sengketa pemakaian akibat kelalaian terre ulang meter air

# Alternatif Solusi



1. Pemerintah kota/pemprov melakukan sinergi membangun drainase pembuangan limbah rumah tangga, kantor, bengkel dan industri ke saluran lain bukan kepada sungai yang airnya menjadi bahan baku air minum
2. Memanfaatkan sungai sebagai obyek wisata air
3. Kampanye menjaga kebersihan lingkungan sungai (Talkshow Radio & TV, Spanduk, Seminar, Debat Publik)
4. Mendesak PT. Jasa Tirta sebagai pemasok bahan baku air PDAM ikut bertanggung jawab menjaga kesehatan publik konsumen air bersih
5. PDAM berinisiatif mendorong publik untuk membentuk PDAM Watch atau asosiasi pelanggan PDAM Kota Surabaya



**Terima**



**Kasih**