

## PDAM Tirta Benteng Rayakan Harkonas: Pelayanan Humanis dan Responsif

Lucky - TELISIKFAKTA.COM

Apr 21, 2026 - 15:35



**Kota Tangerang** – Di tengah semaraknya peringatan Hari Konsumen Nasional (Harkonas) 2026, PDAM Tirta Benteng mengambil langkah proaktif untuk merajut kedekatan dan memperkuat komitmen pelayanan kepada masyarakat. Suasana di kantor pelayanan pada Senin, 20 April 2025, terasa berbeda. Setiap pelanggan yang datang, baik untuk mengurus administrasi maupun melakukan pembayaran, disambut dengan senyuman hangat, kalungan bunga, dan bingkisan kejutan.

Inisiatif penuh perhatian ini dipimpin langsung oleh Direktur Utama PDAM Tirta

Benteng, Doddy Effendi. Dengan semangat melayani, beliau bersama jajaran manajer dan staf, turun langsung menyapa pelanggan satu per satu. Ini bukan sekadar seremoni, melainkan kesempatan berharga untuk membuka dialog, mendengarkan langsung unek-unek dan harapan dari para pengguna layanan mereka di area pelayanan.

Dalam suasana yang santai dan akrab, berbagai cerita dan pengalaman pun mengalir dari para pelanggan. Ada yang mengungkapkan rasa puas atas kemudahan proses layanan dan responsivitas petugas. Namun, tak sedikit pula yang dengan jujur menyampaikan berbagai kendala yang masih dihadapi. Mulai dari isu distribusi air yang terkadang belum stabil, hingga harapan agar penanganan keluhan masyarakat dapat ditingkatkan lagi.

"Pelanggan adalah nyawa dari perusahaan ini. Momentum Harkonas ini menjadi pengingat bagi kami untuk terus mendengar dan memperbaiki layanan," ujar Doddy Effendi, menekankan betapa pentingnya suara konsumen.

Doddy Effendi menegaskan bahwa setiap masukan yang disampaikan pelanggan akan menjadi bahan evaluasi yang berharga. PDAM Tirta Benteng dikatakannya telah menyiapkan langkah-langkah konkret. Salah satunya adalah penguatan unit reaksi cepat yang siap merespons setiap laporan dan keluhan masyarakat secara langsung di lapangan. "Kami memiliki unit reaksi cepat agar setiap laporan bisa segera ditindaklanjuti. Tidak boleh ada keluhan yang dibiarkan tanpa penanganan," tegasnya.

Langkah strategis ini sejalan dengan visi Wali Kota Tangerang untuk terus mendorong peningkatan pelayanan publik agar lebih responsif, berkualitas, dan selalu berorientasi pada kepuasan masyarakat. "Kami ingin pelayanan tidak hanya cepat, tetapi juga terasa manfaatnya oleh masyarakat. Ada kedekatan, ada komunikasi, dan ada solusi," lanjutnya, menggambarkan idealisme pelayanan.

Seluruh rangkaian kegiatan berlangsung dalam nuansa kehangatan, diakhiri dengan sesi foto bersama antara jajaran direksi dan para pelanggan. Momentum Harkonas 2026 ini benar-benar menjadi cerminan komitmen tulus PDAM Tirta Benteng untuk menyajikan pelayanan yang lebih humanis, sekaligus berupaya keras meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui perbaikan layanan yang berkelanjutan dan tanpa henti. (PERS)