

# OMBUDSMAN MALUT TERIMA KUNJUNGAN DEWAS PDAM KOTA TERNATE

Rabu, 20 Januari 2021 - Andrian Suwardana

Ternate - Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Malut, Alfajrin A. Titaheluw beserta tim menerima kunjungan jajaran Dewan Pengawas PDAM Kota Ternate di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara di Jalan Merdeka No. 13 Kota Ternate, pada Selasa (19/01). Kunjungan tersebut dilakukan dalam rangka membahas temuan Ombudsman mengenai tata kelola pelayanan air bersih oleh PDAM Kota Ternate yang dianggap kurang baik.

Setidaknya ada 4 hal penting yang menjadi temuan Ombudsman dalam pelayanan distribusi air. Di antaranya adalah air yang tidak mengalir, kebocoran pipa dan meteran air, serta kompensasi yang tidak didapatkan pelanggan padahal air sudah tidak mengalir dalam waktu lama. Selain itu dalam penanganan pengaduan masyarakat juga terdapat temuan yaitu petugas yang tidak responsif, pengaduan yang tidak ditindaklanjuti dan tidak ada SOP Pengaduan di Unit Pelayanan Hiri dan Moti, serta tidak adanya standar waktu penyelesaian pengaduan di kantor PDAM Kota Ternate.

"Berdasarkan hasil kajian, kami menemukan ada dua potensi maladministrasi yang terjadi dalam pelayanan air bersih oleh PDAM Kota Ternate. Yakni tidak memberikan pelayanan dan penyimpangan prosedur," kata Alfajrin.

Sebelumnya, Ombudsman Perwakilan Maluku Utara mencatat sejak tahun 2018 sampai bulan November 2020 terdapat 14 (empat belas) laporan/pengaduan langsung dan 3 (tiga) konsultasi yang disampaikan ke Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara. Selain itu, berdasarkan penelusuran di media cetak Malut Post sejak bulan Januari-November 2020 setidaknya ada 14 (empat belas) kali pemberitaan tentang keluhan masyarakat terkait pelayanan air bersih oleh PDAM Kota Ternate.

Dalam kesempatan itu, Alfajrin menyampaikan beberapa tindakan korektif kepada Dewan Pengawas PDAM Kota Ternate. Di antaranya adalah mitigasi terhadap kebocoran pipa dan meteran serta yang tidak kalah penting adalah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap seluruh pengaduan yang masuk ke PDAM.

Menanggapi hal tersebut, Dewan Pengawas PDAM Kota Ternate Irwan Gani mengapresiasi kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara karena telah membuat *rapid assessment* terhadap tata kelola pelayanan air bersih yang dilaksanakan oleh PDAM Kota Ternate.

Selanjutnya, Irwan Gani akan berupaya memanggil Direktur beserta jajaran PDAM Kota Ternate untuk menindaklanjuti temuan Ombudsman tersebut.