

# ABAIKAN SARAN PERBAIKAN, OMBUDSMAN MALUT KEMBALI SAMBANGI KANTOR PDAM KOTA TERNATE

Selasa, 19 Juli 2022 - Andrian Suwardana

**TERNATE** - Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara, Alfajrin A. Titaheluw mendatangi Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Ternate untuk melakukan monitoring saran atas kajian cepat (*rapid assesment*) terhadap pengelolaan air bersih, Senin (18/7/2022).

Alfajrin mengungkapkan bahwa kunjungan tersebut merupakan yang ketiga kalinya. Perusahaan BUMD tersebut disinyalir belum mengelola pelayanan air bersihnya dengan baik, hal ini dibuktikan oleh temuan-temuan yang didapatkan oleh Ombudsman Malut selama melakukan investigasi terhadap pelayanan tersebut beberapa tahun terakhir.

Alfajrin mengatakan setidaknya ada tiga temuan yang dapat mengarah ke potensi tindakan maladministrasi. Diantaranya adalah kebocoran pipa di beberapa titik daerah, distribusi air yang tidak merata, serta adanya beberapa meteran yang belum diganti. Selain itu, PDAM sebagai instansi penyelenggara layanan publik juga dianggap kurang responsif terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Menanggapi hal tersebut, Direktur Utama Perumda Ake Gaale yang baru dilantik pada awal tahun 2022 ini, Abubakar Adam mengakui bahwasanya mitigasi oleh PDAM terhadap kebocoran pipa memang belum ada karena terkendala biaya yang mahal. Akan tetapi ia mengatakan bahwa pihaknya sudah membentuk tim untuk menginvestigasi distribusi air yang belum merata.

"Sudah dibentuk 5 tim. Tim-tim itu juga dibentuk untuk mengecek kondisi meteran pelanggan di lapangan lalu dilakukan juga pengawasan," ucap Abubakar. Ia juga mengatakan bahwa sudah ada perbaikan meteran pelanggan, namun berapa angka persentasenya akan disampaikan secara tertulis ke Ombudsman dalam beberapa waktu ke depan.

Sedangkan terkait pengelolaan pengaduan, ia mengatakan bahwa pihaknya berencana membuat sarana pengaduan baru dalam bentuk website. Akan tetapi saat ini masih dalam proses. Selain itu, ia juga menyampaikan bahwa instansinya telah membuat SOP, namun karena di dalamnya tidak memuat jangka waktu penyelesaian sehingga banyak pengaduan yang lama diresponnya. Mengenai hal ini, pihaknya akan menilik kembali SOP tersebut untuk dapat diperbaiki, sehingga masyarakat yang ingin mengadu dapat mengetahui kapan lama pengaduannya diselesaikan.

Terakhir, Abubakar juga mengatakan bahwasanya untuk distribusi air di kelurahan Kalumata yang menjadi tempat investigasi Ombudsman sekarang ini sudah ada pelayanan air bersih 1 x 24 jam dari yang sebelumnya hanya mendapat pelayanan giliran.

Ombudsman Malut dalam hal ini berharap agar PDAM dapat melakukan proses tindak lanjut sesuai saran perbaikan yang telah diberikan. Khususnya dengan adanya jajaran direksi yang baru dilantik tersebut, agar pengelolaan air bersih di Kota Ternate menjadi maksimal dan pelayanannya menjadi prima. Sehingga dapat memberikan manfaat kepada masyarakat. (And)