

OMBUDSMAN TEMUKAN ADANYA MAL ADMINISTRASI ATAS KINERJA PDAM TERNATE

Kamis, 17 Desember 2020 - Dian Megawati Tukuboya

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara menyoroji kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Ternate. Dalam kajiannya, Ombudsman menemukan adanya potensi terjadi maladministrasi.

Hal ini disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku Utara Sofyan Ali di kantor Walikota Ternate saat melakukan rapat dengan Direktur PDAM Kota Ternate, Rabu (16/12/2020). Sofyan mengatakan, berdasarkan kajian cepat Ombudsman terkait "Tata Kelola Pelayanan Air Bersih Oleh PDAM Kota Ternate", Ombudsman Perwakilan Maluku Utara, menemukan sejumlah permasalahan menyangkut kinerja lembaga yang dipimpin oleh Abdul Gani Hatari itu.

Keluhan pelanggan terkait pelayanan air bersih antara lain terkait permasalahan distribusi, seperti air tidak mengalir ke pelanggan dalam waktu yang lama, dan pelanggan yang tidak mendapatkan kompensasi juga disoroji Ombudsman. Selain itu, Ombudsman menilai PDAM tidak responsif terhadap pengaduan pelanggan. "Keluhan pelanggan tidak ditindaklanjuti oleh PDAM Kota Ternate sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku," kata Sofyan.

Tak hanya itu, Ombudsman juga menemukan adanya kelalaian PDAM yang tidak mengganti meteran air pelanggan padahal sudah berlangganan lebih dari empat tahun yang menurut Sofyan, PDAM mempunyai kewajiban mengganti meteran secara periodik. "PDAM harusnya mengganti meteran air pelanggan yang rusak itu, karena mereka sudah menjadi pelanggan cukup lama. Itu kewajiban PDAM untuk mengganti kerusakan itu," tandasnya.

Kebocoran pipa juga termasuk temuan Ombudsman. Menurut Sofyan, kebocoran pipa adalah faktor utama yang mempengaruhi pelayanan distribusi air kepada pelanggan. Sampai sekarang, kata Sofyan, PDAM Kota Ternate hanya memiliki dua cara untuk mendeteksi kebocoran pipa, yaitu melalui laporan pelanggan dan temuan petugas di lapangan.

"Itu salah, mestinya PDAM melakukan perawatan terhadap pipa milik PDAM sehingga semua sarana dapat dioperasikan secara maksimal. Sebab salah satu tugas PDAM adalah melakukan perawatan terhadap semua aset tersebut," tandas Sofyan.

Sofyan membeberkan data hasil temuan Ombudsman bahwa setidaknya sebanyak 40 persen air yang terbuang dalam distribusi diakibatkan kebocoran pipa. "Berdasarkan uraian temuan tersebut, didapati dua potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan PDAM Ternate, yaitu tidak memberikan pelayanan yang baik, dan penyimpangan prosedur", kata Sofyan mengutip laporan kajian tersebut.

Sementara, Direktur PDAM Abdul Gani Hatari saat diwawancarai Haliyora mengatakan, apa yang disampaikan oleh Ombudsman RI itu berdasarkan laporan dari masyarakat sehingga mereka melakukan pertemuan dengan kami. "Kami akan melakukan rapat evaluasi terkait semua hasil penyampaian Ombudsman itu untuk melakukan perbaikan secepatnya," ujar Gani.

Diketahui, PDAM Kota Ternate saat ini memiliki 31.405 pelanggan, terbagi dalam 12 kelompok. Pelanggan paling banyak berasal dari kelompok rumah tangga. Rata-rata kemampuan produksi air oleh PDAM Ternate setiap bulannya mencapai 1.435.129 meter kubik yang berasal dari 61 sumur. Sementara jumlah rata-rata air yang terjual setiap bulannya sebanyak 855.945 meter kubik. (Sam-1)