# OMBUDSMAN TEMUKAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PENGADUAN PERUMDA TIRTA LIMUTU

**Selasa, 17 November 2026 - gorontalo**

RRI.CO.ID, Gorontalo - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo menemukan adanya maladministrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat oleh Perumda Tirta Limutu Kabupaten Gorontalo. Temuan tersebut berdasarkan laporan seorang warga Kecamatan Telaga yang mengeluhkan tidak mendapatkan aliran air bersih serta tidak memperoleh respons atas pengaduan yang disampaikan kepada pihak Perusahaan daerah tersebut.

Kepala Ombudsman Gorontalo, Muslimin B. Putra, mengatakan Tim Pemeriksa Ombudsman telah meminta keterangan kepada Direktur Perumda Tirta Limutu melalui sambungan telepon pada 10 Agustus 2026. Dari hasil pemeriksaan, pelapor sebelumnya telah menyampaikan keluhan melalui WhatsApp, namun mengalami kesalahan komunikasi dengan pihak PDAM Unit Telaga.

Setelah pengaduan diteruskan ke Ombudsman, pihak PDAM kemudian turun langsung ke lokasi untuk memeriksa kendala distribusi air. Berdasarkan hasil pemeriksaan, tempat tinggal pelapor diketahui berada di daerah yang cukup tinggi sehingga menyebabkan aliran air terganggu, terutama saat musim kemarau.

"Tim Pemeriksa juga mendapatkan keterangan bahwa untuk memaksimalkan pelayanan, pihak PDAM memerika komponen-komponen pada pipa, dan mengganti dua elemen pentil yang sudah rusak. Selanjutnya, PDAM akan memantau seminggu ke depan penggantian tersebut dan akan mengganti beberapa elemen lain jika memerlukan penggantian lagi," kata Muslimin, Senin 16 November 2026.

"Karena solusi jangka panjang terkait penambahan tangki air membutuhkan penganggaran lagi, maka pihak PDAM mengupayakan pelayanan jangka pendek yang dapat membantu Pelapor. Untuk sementara, aliran air PDAM ke rumah Pelapor tetap ada setiap hari, namun pada jam-jam tertentu," tambah Muslimin.

Muslimin menjelaskan, PDAM sebagai penyelenggara pelayanan publik seharusnya wajib menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan setiap pengaduan masyarakat. Namun, kewajiban tersebut tidak dilaksanakan hingga Pelapor menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman. Karena keluhan tersebut pada akhirnya telah ditindaklanjuti, pelapor juga telah menyepakati penutupan laporan.

"Kesimpulan hasil pemeriksaan Ombudsman bahwa telah terjadi maladministrasi terkait tidak memberikan layanan pengaduan oleh PDAM Kabupaten Gorontalo, namun telah diselesaikan oleh Terlapor. Sesuai ketentuan 66 huruf a Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan Laporan, Ombudsman menyatakan laporan selesai dan dapat ditutup," tandasnya.

Muslimin menegaskan, kasus tersebut menjadi perhatian penting bagi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan responsivitas dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat. Menurutnya, responsivitas merupakan kemampuan organisasi atau aparatur pemerintah dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas pelayanan, serta merespons harapan, aspirasi, maupun keluhan warga secara cepat, cermat, dan tepat.

Ia mengingatkan, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara bertanggung jawab memenuhi kebutuhan pelayanan administratif, barang, dan jasa bagi setiap warga negara. Karena itu, setiap penyelenggara pelayanan publik diharapkan memberikan respons dan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat tanpa harus menunggu adanya laporan kepada lembaga pengawas.