

OMBUDSMAN SULSEL DAN PDAM MAKASSAR PERERAT SINERGI PENINGKATAN LAYANAN PUBLIK

Senin, 13 April 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Makassar - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan mendorong penguatan kolaborasi dengan PDAM Kota Makassar melalui perjanjian kerja sama (PKS) guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor air bersih. Fokus utama kerja sama ini adalah membangun mekanisme pengaduan masyarakat yang lebih responsif serta mendorong pemerataan akses layanan air bersih.

Hal tersebut disampaikan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan Ismu Iskandar, dalam kunjungan kerja ke kantor PDAM Kota Makassar, Jumat (10/4/2026).

"Layanan air bersih adalah kebutuhan dasar masyarakat. Kami ingin memperkuat mekanisme pengaduan internal PDAM agar dapat menjadi solusi awal yang efektif, tanpa harus selalu berujung pada laporan ke Ombudsman RI," ujar Ismu.

Ia menegaskan, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari ketersediaan layanan, tetapi juga dari efektivitas sistem pengaduan. Menurutnya, tingginya jumlah pengaduan tidak selalu mencerminkan buruknya layanan, melainkan dapat menjadi indikator meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

Dalam kesempatan tersebut, Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan juga menyoroti belum meratanya distribusi air bersih, khususnya di sejumlah wilayah di Kecamatan Tallo, bahkan masih ada kawasan yang belum terjangkau jaringan sama sekali.

Menanggapi hal tersebut, Plt Direktur PDAM Kota Makassar Hamza Ahmad, mengakui adanya sejumlah kendala teknis dan administratif yang masih dihadapi.

"Secara kapasitas produksi, kami sebenarnya sudah mencukupi untuk melayani kebutuhan air bersih di Kota Makassar. Namun, tantangan utama kami ada pada kondisi jaringan pipa yang sudah tua dan mengalami kerusakan, serta proses perizinan yang juga membutuhkan waktu," jelas Hamza.

Ia menambahkan, PDAM terus berupaya menghadirkan solusi alternatif bagi masyarakat yang belum terjangkau jaringan.

"Untuk wilayah yang belum terlayani sama sekali, kami merencanakan pembangunan tangki air komunal di beberapa titik strategis agar masyarakat tetap bisa mengakses air bersih sambil menunggu pengembangan jaringan," tambahnya.

Sementara itu, Kepala Keasistenan Pencegahan Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan Aswiwin Sirua, menekankan pentingnya langkah mitigasi menghadapi potensi kemarau panjang. PDAM Kota Makassar, lanjutnya, telah melakukan antisipasi melalui pembangunan pompa tambahan serta kerja sama suplai air lintas wilayah dengan Kabupaten Gowa.

Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan mengapresiasi komitmen PDAM Kota Makassar yang dinilai terus menunjukkan perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan. Ke depan, Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan akan memperkuat koordinasi dan pengawasan guna memastikan berbagai permasalahan yang dikeluhkan masyarakat dapat ditangani secara bertahap.

"Melalui kolaborasi ini, kami berharap permasalahan layanan air bersih dapat diselesaikan lebih optimal, sehingga hak masyarakat terhadap pelayanan dasar dapat terpenuhi," tutup Ismu.