

PDAM MUARA TIRTA JALANKAN SARAN PERBAIKAN OMBUDSMAN

Selasa, 20 April 2021 - Djunaldy F. Laode

READ.ID - Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Tirta Kota Gorontalo mendapatkan apresiasi dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo karena dinilai telah menjalankan saran perbaikan sepenuhnya, setelah sebelumnya ditemukan beberapa potensi maladministrasi dalam pelayanan aduan pelanggan perusahaan milik pemerintah Kota Gorontalo tersebut.

Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo, Alim S Niode menjelaskan bahwa sejak kehadiran lembaga negara pengawas pelayanan publik tersebut dibuka di Provinsi Gorontalo pada tahun 2013 silam, PDAM Kota Gorontalo merupakan salah satu instansi yang sering dikeluhkan pelayanannya oleh masyarakat.

Sejak saat itu juga Ombudsman sering menyampaikan saran maupun masukan untuk perbaikan pelayanan PDAM Kota Gorontalo, namun meski demikian hingga tahun 2021 tetap saja ada masyarakat yang menyampaikan keluhannya.

"Oleh karena itu, dengan dijalankannya saran perbaikan terkait kajian cepat kami untuk tahun ini, maka Ombudsman mengapresiasi upaya PDAM Muara Tirta dalam memperbaiki pelayanannya," Kata Alim.

Meski demikian, Alim mengingatkan bahwa PDAM Muara Tirta harus tetap berupaya untuk konsisten menjaga kualitas pelayanan dengan memperhatikan peraturan berlaku, selain itu juga masyarakat pengguna layanan diminta untuk tidak segan melaporkan jika masih ada yang tidak sesuai.

Hal itu ditambahkan oleh Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo, Andika R Yahya bahwa Rapid Assesment atau kajian cepat yang dilakukan oleh pihaknya merupakan program rutin Ombudsman di seluruh Indonesia.

Di tahun 2021 ini ada tiga kajian cepat yang menjadi fokus Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo, salah satu diantaranya adalah terkait pengelolaan pengaduan oleh PDAM Muara Tirta Kota Gorontalo.

"Setelah serangkaian pemeriksaan kami lakukan, hasilnya kami menemukan ada enam potensi maladministrasi dalam proses pengelolaan pengaduan PDAM Muara Tirta Kota Gorontalo," Ungkap Andika.

Berdasarkan Enam tersebut lanjut Andika, pihaknya mengeluarkan 3 poin saran perbaikan kepada manajemen PDAM Muara Tirta, dan hal itu sudah dipenuhi.

(RL/Read)