# OMBUDSMAN GORONTALO APRESIASI PERBAIKAN LAYANAN DI PDAM MUARA TIRTA

**Kamis, 22 April 2021 - Djunaldy F. Laode**

**Gorontalo (ANTARA)** - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo mengapresiasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Tirta Kota Gorontalo yang telah menjalankan saran perbaikan setelah sebelumnya ditemukan beberapa potensi maladministrasi dalam pelayanan aduan pelanggan.

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

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

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

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

Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo Andika R Yahya menambahkan kajian cepat yang dilakukan oleh pihaknya merupakan program rutin Ombudsman di seluruh Indonesia.

Di tahun 2021, ada tiga kajian cepat yang menjadi fokus Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo, salah satunya 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," ungkapnya.

Berdasarkan enam potensi maladministrasi tersebut, lanjut Andika, pihaknya mengeluarkan tiga poin saran perbaikan kepada manajemen PDAM Muara tirta, dan hal itu sudah dipenuhi.