

# SIDAK MAL PELAYANAN PUBLIK DI PADANG, OMBUDSMAN: RAPOR LAYANAN MASIH MERAH

Jum'at, 08 Februari 2019 - Yunesa Rahman

**Covesia.com** - Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat melakukan sidak terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) di Pasar Raya Padang lantai 4 Kota Padang, Jumat (8/2/2019), pasca diresmikan pada akhir tahun 2018 lalu.

Pelaksana Tugas Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sumbar, Adel Wahidi mengatakan, pihaknya melakukan sidak ke Mal Pelayanan Publik tersebut sekitar pukul 9.30 WIB, guna memastikan apakah mal layanan publik sudah berjalan dengan baik, sesuai dengan standar pelayanan publik.

"Dari hasil sidak kami ke MPP tersebut, kami nilai rapornya masih merah. Merah karena kualifikasi pemenuhan standar pelayanan belum lengkap, sesuai dengan UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik," ungkap Adel.

Adel juga menyebutkan, dalam sidak tersebut juga ditemui belum adanya informasi terkait biaya/ tarif, jangka waktu penyelesaian, persyaratan dan mekanisme/ prosedur.

"Terkait informasi pasti waktu, tarif, syarat dan prosedur, merupakan standar, itu adalah poin penting guna melihat ada atau tidaknya kepastian layanan. Tanpa itu, dapat dipastikan berpotensi maladministrasi," jelasnya.

Selain itu, kata Adel ada problem indisipliner pegawai. Saat sidak malah tim Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumbar menemukan ada masyarakat yang marah-marah dan komplain, karena ada petugas pada loket Dinas PUPR belum datang, padahal sudah pukul 10.00, masyarakat mengaku sudah menunggu 2 jam, dan sudah bolak balik 3 hari mengurus IMB.

"Problem indisipliner juga disebabkan karena petugas di Mal Layanan Publik Kota Padang harus absen datang dan pulang di kantor yang lama, jadi meski absen dulu di tempat lain, baru datang ke Mal Layanan Publik. Mestinya mereka absensi pingir print datang dan pulang di Mal Layanan Publik," tutur Adel.

Selain itu, ada problem pelimpahan kewenangan, bayangkan saja untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB) masih diurus oleh OPD teknis, ada juga, di Peraturan Walikota telah di limpahkan ke Dinas Perizinan, tapi prakteknya masih diurus oleh OPD teknis. Jadi dapat dikatakan tumpang tindih.

Dan yang paling fatalnya adalah, kata Adel, di Mal Layanan Publik ini, belum adanya akses terhadap pengguna layanan difable, lansia, ibu hamil, dan lain-lain.

"Jadi kami menilai, ini agak prematur. Belum sempurna, belum siap 100 persen, tapi sudah diresmikan," tegas Adel.

Ia menyampaikan, ini pelajaran bagi Kepala Daerah yang lain, seperti Kota Pariaman, Kota Bukittinggi, Kota Payakumbuh yang lagi gencar menyiapkan Mal Layanan Publik seperti di Kota Padang.

"Jangan buru-buru, semua harus mesti memperhatikan setiap aspek, orientasinya mesti memberikan kemudahan dan kecepatan layanan. Kalau perlu nanti, kita beritahukan ke Menteri PAN dan RB agar melakukan verifikasi ketat sebelum diresmikan," kata dia.

Adel menambahkan, secara langsung Ombudsman telah menyampaikan catatan-catatan perbaikan ke pihak Mal Layanan Publik Kota Padang. Kemudian nanti akan diteruskan ke Walikota sebagai atasan Mal Layanan Publik.

(\*don)