OMBUDSMAN SUMBAR SEBUT LAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN DI PADANG KURANG OPTIMAL, INI PENYEBABNYA

Senin, 19 Desember 2022 - Marisya Fadhila

PADANG, RADARSUMBAR.COM - Ombudsman perwakilan Sumatera Barat menemukan sejumlah sarana dan prasarana kantor kelurahan di Kota Padang masih minim sehingga pelayanan publik terhadap masyarakat menjadi kurang optimal.

"Berdasarkan hasil kajian cepat yang dilakukan bekerja sama dengan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Andalas dijumpai sarana dan prasarana kurang memadai," kata Kepala Ombudsman perwakilan Sumbar Yefri Heriani di Padang, Jumat.

Ia menyampaikan hal itu pada diseminasi hasil kajian cepat pemenuhan standar pelayanan publik pada 16 kelurahan di Padang.

Yefri memaparkan kajian cepat dilakukan pada 16 kelurahan yang tersebar di delapan kecamatan. Temuan umum yang pertama dijumpai adalah kekurangan SDM sehingga ada jabatan yang kosong atau rangkap jabatan. Kemudian, belum ada anggaran khusus untuk peningkatan fasilitas pelayanan publik di kelurahan. Lalu, di semua kelurahan yang dilakukan kajian tidak tersedia sarana untuk mengukur kepuasan masyarakat.

Tidak hanya itu juga dijumpai kurangnya kompetensi staf seperti tidak paham dasar hukum administrasi, hingga standar pelayanan publik. Berikutnya, sarana pengaduan sebagian besar hanya berisi kotak saran, dan belum tersedia visi misi, motto dan maklumat pelayanan.

Ia mengungkapkan karena kurangnya sarana dan prasarana menyebabkan ketidaknyamanan bagi pelaksana dan penerima layanan seperti ruang tunggu yang hanya terdiri dari beberapa kursi plastik,

Selain itu pihaknya menjumpai semua kelurahan tidak memiliki pelayanan prioritas untuk warga berkebutuhan khusus dan tidak ada prosedur pengelola pengaduan. "Sebagian besar kelurahan juga tidak menampilkan standar pelayanan publik di tempat terbuka yang dapat diakses masyarakat, padahal ini penting sebagai umpan balik dan bahan evaluasi," ujarnya.

Ombudsman juga mendapati sejumlah temuan khusus seperti jalan rusak di depan gerbang masuk kantor lurah Pegambiran. "Di kelurahan Ujung Gurun dijumpai toilet yang posisinya sulit diakses dan di Kelurahan Andalas staf kelurahan mengeluhkan oknum masyarakat yang menggunakan privillege guna mendapatkan layanan," ujarnya.

Sementara di Kelurahan Andalas terdapat kekosongan jabatan Kasi Trantib sehingga berdampak pada pelayanan. Lalu, di kelurahan Seberang Padang ruang laktasi difungsikan sebagai gudang sehingga tidak layak digunakan dan pegawai kelurahan menggunakan kaos oblong pada jam kerja.

Sedangkan di Kelurahan Sawahan tingkat keamanan kantor lemah sehingga kemalingan sampai dua kali. Terakhir di Kelurahan Ikua Koto kondisi kantor kurang kondusif karena ada renovasi berupa pembangunan hall. Menurut dia ini menjadi pekerjaan rumah semua pihak untuk memperbaiki termasuk melibatkan masyarakat untuk sama-sama berkomitmen menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas.

Menanggapi temuan tersebut Sekda Kota Padang Andree Algamar menyampaikan terima kasih kepada Ombudsman perwakilan Sumbar. "Ini menjadi bahan untuk perumusan kebijakan agar pelayanan publik lebih baik di kelurahan," kata dia.

Ia memastikan temuan yang bisa diperbaiki dalam waktu singkat akan segera dituntaskan dalam dua minggu ke depan. "Saya sudah minta kepada camat dan lurah harus ada perbaikan sebelum berganti kalender, kalau memang tidak bisa semua minimal satu, dua dan tiga temuan diselesaikan dengan konkret, jelas dan terukur," kata dia.

Ia juga mempersilakan Ombudsman mengecek kembali setelah dua pekan apakah sudah ada perbaikan. (rdr/ant)