

PIMPINAN OMBUDSMAN RI APRESIASI PADANG COMMAND CENTER, NILAI LAYAK JADI PERCONTOHAN NASIONAL

Jum'at, 24 Juli 2026 - sumbar

PADANG, KLIKPOSITIF - Pimpinan Ombudsman RI, Manager Nasution, memberikan apresiasi tinggi terhadap inovasi pelayanan publik yang dikembangkan Pemerintah Kota Padang melalui Padang Command Center (PCC) dan layanan darurat Padang Sigap 112. Menurutnya, kehadiran pusat kendali pelayanan tersebut menjadi bukti nyata komitmen pemerintah daerah dalam menghadirkan pelayanan publik yang modern, cepat, responsif, sekaligus memberikan kepastian kepada masyarakat dalam memperoleh layanan dasar.

Apresiasi itu disampaikan Manager Nasution saat mengunjungi langsung Padang Command Center yang berada di Lantai II Balai Kota Padang, Aie Pacah, Kamis (23/7/2026). Dalam kunjungan tersebut ia didampingi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Barat Adel Wahidi dan disambut Sekretaris Daerah Kota Padang Raju Minropa bersama Asisten II Didi Aryadi, Kalaksa BPBD Hendri Zulvito, Kasat Pol PP Chandra Eka Putra, Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Budi Payan, serta jajaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang.

Di hadapan jajaran Pemerintah Kota Padang, Manager Nasution menilai pelayanan publik harus terus bertransformasi mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat. Karena itu, inovasi seperti Padang Command Center menjadi salah satu contoh bagaimana pemerintah mampu memanfaatkan teknologi untuk memastikan masyarakat memperoleh pelayanan secara cepat, mudah, dan terukur.

Menurutnya, keberadaan Padang Sigap 112 telah menjadi instrumen penting yang mengintegrasikan berbagai layanan kedaruratan dalam satu sistem sehingga masyarakat tidak lagi mengalami kesulitan ketika membutuhkan bantuan dari pemerintah.

"Pelayanan publik meniscayakan adanya inovasi baru karena terus berkembang. Kami mengapresiasi inovasi di PCC ini karena memberi kepastian bagi masyarakat untuk mendapat layanan, termasuk sistem alarm publik yang sangat vital bagi wilayah rawan bencana seperti Sumatera Barat agar masyarakat lebih siaga dan waspada," ujar Manager Nasution.

Ia juga memberikan perhatian khusus terhadap keberadaan sistem alarm publik yang terintegrasi di Padang Command Center. Sebagai daerah yang berada di kawasan rawan bencana, menurutnya, sistem peringatan dini tersebut menjadi bagian penting dalam membangun kesiapsiagaan masyarakat menghadapi potensi bencana.

Manager Nasution menyebut sistem yang dimiliki Kota Padang tidak hanya berfungsi sebagai pusat pemantauan, tetapi juga menjadi sarana koordinasi lintas instansi sehingga proses pengambilan keputusan saat kondisi darurat dapat dilakukan secara lebih cepat dan tepat.

Selain menyoroti sistem teknologi yang dimiliki PCC, Ombudsman RI juga mengapresiasi kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padang yang dinilai berhasil melampaui Standar Pelayanan Minimal (SPM) nasional.

Ia mengungkapkan bahwa standar nasional waktu tanggap (response time) pelayanan pemadam kebakaran adalah maksimal 15 menit. Namun, berdasarkan pemaparan yang diterimanya, Damkar Kota Padang mampu mencatat rata-rata waktu tanggap hanya sekitar delapan menit.

"Standar nasional response time Damkar itu 15 menit, tetapi di Kota Padang dengan kondisi kewilayahannya mampu melakukan percepatan hingga rata-rata 8 menit. Ini pencapaian luar biasa yang sangat kita apresiasi, dan praktik-praktik

baik seperti ini tentu layak dikloning atau direplikasi di tempat lain dengan prinsip Amati, Tiru, Modifikasi (ATM)," katanya.

Menurut Manager Nasution, berbagai inovasi yang telah dibangun Pemerintah Kota Padang menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berbicara mengenai pemenuhan administrasi semata, tetapi juga tentang bagaimana pemerintah mampu memberikan kepastian kepada masyarakat ketika membutuhkan bantuan secara cepat.

Karena itu, ia berharap praktik-praktik baik yang diterapkan di Padang Command Center dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah lain maupun instansi pemerintah pusat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi.

Sementara itu, Sekretaris Daerah Kota Padang Raju Minropa menyampaikan bahwa penguatan Padang Command Center beserta layanan Padang Sigap 112 merupakan bagian dari implementasi program unggulan Smart City sekaligus komitmen Pemerintah Kota Padang mewujudkan pelayanan prima melalui program Padang Melayani.

Menurutnya, seluruh perangkat daerah yang terhubung dalam sistem PCC terus didorong untuk menjaga kualitas pelayanan, terutama dalam memenuhi target waktu tanggap terhadap setiap laporan masyarakat.

"Alhamdulillah, Pimpinan Ombudsman RI hadir meninjau Command Center kita dan memberikan banyak apresiasi atas pelaksanaan Padang Sigap 112 yang dinilai sudah sangat baik. Ini sejalan dengan visi Smart City Kota Padang dan komitmen program Padang Melayani," ujar Raju Minropa.

Ia menegaskan bahwa kepastian pelayanan menjadi perhatian utama Pemerintah Kota Padang. Karena itu, setiap layanan memiliki indikator waktu tanggap yang harus dipenuhi agar masyarakat benar-benar merasakan manfaat kehadiran pemerintah.

Untuk layanan ambulans, misalnya, Pemerintah Kota Padang menetapkan target response time maksimal 20 menit sehingga masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan secara cepat saat kondisi darurat.

Raju menyebut keberhasilan Damkar yang mampu mencapai rata-rata waktu tanggap delapan menit menjadi motivasi bagi seluruh organisasi perangkat daerah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Menindaklanjuti berbagai masukan yang diberikan Ombudsman RI, Pemerintah Kota Padang juga berkomitmen melakukan pembaruan secara berkala terhadap infrastruktur fisik, perangkat pendukung, sistem aplikasi hingga server Padang Command Center agar mampu mengikuti perkembangan teknologi yang berlangsung sangat cepat.

"Pesan utama Pimpinan Ombudsman adalah kepastian layanan jika response time ditargetkan 20 menit untuk ambulans, maka harus tepat waktu. Saat ini Damkar menjadi yang terbaik dengan rata-rata 8 menit dari standar 15 menit, dan ke depan seluruh infrastruktur serta sistem server akan terus kita update agar pelayanan kepada masyarakat semakin optimal," tutup Raju