

PMI, SALAH SATU INSTANSI YANG DINILAI TAK RESPONSIF LAYANI PENGADUAN

Selasa, 20 Agustus 2019 - Meilisa Fitri Harahap

Padang, (ANTARA) - Ombudsman perwakilan Sumatera Barat menemukan layanan pengaduan publik empat instansi di Padang tak responsif saat dilakukan pengujian panggilan.

"Dari hasil temuan kami ada dua instansi yang kurang responsif yaitu PMI dan PDAM Padang serta dua instansi lainnya yang tidak merespon sama sekali yakni Polresta Padang dan Dinas Perhubungan Padang," kata Asisten Ombudsman perwakilan Sumbar Adel Wahidi di Padang, Senin.

Menurut dia pada Juli 2019 pihaknya melakukan pengujian panggilan untuk mengetahui respon nomor layanan publik pada 10 instansi di Padang.

"Dari 10 instansi yang diuji selama empat waktu, pagi, siang, sore dan malam sebanyak enam instansi dinilai cukup responsif karena selalu menjawab panggilan," ujarnya.

Enam instansi yang responsif tersebut yaitu Dinas Pemadam Kebakaran, RSUP M Djamil, PT PLN UP3 Padang, BPBD Kota Padang, Basarnas Kota Padang, dan BMKG Maritim Teluk Bayur.

Sedangkan untuk PMI Kota Padang dari empat kali pengujian panggilan yang dilakukan satu kali tidak menjawab dan PDAM Kota Padang dari empat kali panggilan hanya satu kali menjawab panggilan.

Sementara untuk Polresta Padang dengan nomor layanan pengaduan 0751 33724 dan 0751 22317 dan Dinas Perhubungan dengan nomor 0751 40340 saat dihubungi sebanyak empat kali pada empat waktu berbeda tak menjawab sama sekali.

Adel menyampaikan semua nomor layanan pengaduan diperoleh berdasarkan hasil pencarian baik melalui media cetak hingga media daring dan sumber yang ada di internet.

"Bagi instansi publik yang tidak merespon akan dikirimkan hasil kajian dan diharapkan melakukan pembenahan," ujarnya.

Apalagi menurutnya, Padang tengah menyiapkan diri menjadi kota pintar dan salah satu tolok ukur adalah kesiapan layanan informasi pengaduan layanan publik.

"Masyarakat berhak mendapatkan respon atas informasi atau pengaduan yang diakses," kata dia.

Selain itu Ombudsman merekomendasikan agar instansi publik menyediakan petugas kompeten yang dapat melayani dalam jangka waktu 24 jam.

Sementara Kabid Proteksi dan Perlindungan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padang Fajar Sukma menyampaikan sebelumnya pihaknya menyediakan nomor layanan pengaduan gratis yaitu 113.

"Akan tetapi karena nomor tersebut sering diganggu sehingga petugas menjadi repot melayani," kata dia.

Tidak jarang saat ada yang melaporkan kebakaran sebenarnya menjadi terganggu sehingga akhirnya nomor gratis tersebut ditutup, ujarnya.

Pewarta :Â Ikhwan Wahyudi

Editor:Â Joko Nugroho

COPYRIGHT Â©Â ANTARAÂ 2019