OMBUDSMAN BABEL HIMBAU SELURUH PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI BABEL MINIMALISASI PELAYANAN TATAP MUKA

Selasa, 07 April 2020 - Kgs. Chris Fither

Pangkalpinang - Di tengah mewabahnya Covid-19 di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung prihatin masih ada penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tatap muka di Kota Pangkalpinang.

Terdapat instansi penyelenggara pelayanan publik di Kota Pangkalpinang yang masih ramai karena melayani masyarakat secara langsung, padahal seharusnya mereka sudah membatasi pelayanan secara tatap muka. Hal tersebut disampaikan oleh Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Bangka Belitung, M. Adrian Agustiansyah pada Selasa (7/4).

"Kami temukan masih ada pemberian layanan publik secara langsung di tengah wabah Covid-19 khususnya di Kota Pangkalpinang. Padahal semestinya mereka sudah membatasi hal tersebut di tengah wabah Covid-19 saat ini. Bahkan yang lebih mengkhawatirkan lagi masyarakat yang menggunakan layanan tersebut cukup banyak," ujar Adrian.

Pada era disrupsi saat ini sudah seharusnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat menyesuaikan dengan kondisi yang terjadi di tengah masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik seharusnya sudah siap melayani masyarakat tanpa tatap muka dan tidak perlu khawatir untuk tidak melayani masyarakat karena sudah ada dukungan kecanggihan teknologi.

"Kami mengapresiasi bagi instansi yang sudah memberikan pelayanan secara *online*. Bahkan beberapa instansi lain sudah memberikan layanan sesuai standar di tengah wabah Covid-19, baik dari segi fasilitas pencegahannya, pembatasan pelayanan secara tatap muka, dan diterapkannya *work from home*. Adapun contohnya, kita bisa lihat di Kabupaten Gowa yang memanfaatkan WhatsApp per kecamatan sebagai media pelayanan publik, kemudian di Kota Tangerang yang memanfaatkan WhatsApp untuk memberikan layanan per jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Berarti, dengan dukungan media sosial yang sedang tren di kalangan masyarakat dan kecanggihan teknologi tentunya bukan lagi menjadi hambatan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas di saat seperti ini," tambah Adrian.

Sinergitas dan keterlibatan seluruh instansi penyelenggara publik sangat penting dan diperlukan dalam menekan wabah Covid-19. Adapun hal tersebut bertujuan untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat maupun pegawai sebagai pelaksana pelayanan publik.

"Kami berharap seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik bersinergi sesuai dengan arahan dan aturan yang ada dalam menekan penyebaran Covid-19 di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Hal ini tentunya untuk kebaikan bersama. Mari kita bersama-sama melakukan pencegahan dan semoga wabah Covid-19 segera berakhir," tutup Adrian.