

# OMBUDSMAN KALSEL LAKUKAN EVALUASI WORK FROM HOME

Selasa, 07 April 2020 - Zayanti Mandasari

Banjarmasin - Ombudsman Kalsel melakukan rapat rutin pada Senin (06/04/2020). Rapat kali ini cukup berbeda, dimana selain membahas progres penyelesaian laporan dan rencana program masing-masing bidang, juga dilakukan evaluasi terhadap penerapan bekerja dari rumah atau sering disebut dengan istilah *Work From Home* (WFH). Menurut Kepala Perwakilan Ombudsman Kalsel, Noorhalis Majid, kebijakan WFH perlu dievaluasi agar kegiatan/kerja yang dilakukan dari rumah dapat terukur, apakah efektif atau tidak, apakah mengalami kendala atau masih dapat tetap melaksanakan tugas seperti biasa.

Dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19, Ombudsman Kalsel turut menerapkan WFH dengan sistem *shift* (bergantian) yang telah dimulai dari tanggal 1 April 2020. Meski menerapkan WFH, Kantor Ombudsman Kalsel tetap beroperasi. Setiap harinya masih ada petugas yang *stand by* di kantor untuk melayani masyarakat yang terlanjur datang ke kantor Ombudsman, meskipun telah dipublikasikan anjuran untuk menyampaikan konsultasi/pengaduan melalui media sosial atau nomor pengaduan Ombudsman RI. Hal ini sebagai wujud pelayanan prima kepada masyarakat di tengah wabah Covid-19 saat ini.

M. Firhansyah selaku Kepala Keasistenan Bidang Penerima dan Verifikasi Laporan (PVL) mengatakan bahwa meski telah menerapkan WFH, Bidang PVL masih bisa menerima pengaduan masyarakat seperti biasa. Namun dengan metode yang berbeda, misal disampaikan dengan cara berkomunikasi melalui telepon atau pesan di media sosial Ombudsman Kalsel. Bidang PVL tak menemukan kendala dalam melakukan verifikasi laporan yang masuk. Komunikasi untuk Asisten di Bidang PVL juga tetap dilakukan melalui *group* WhatsApp. Sehingga tugas-tugas masih dapat dilaksanakan seperti biasa.

"Hingga hari ini, Bidang PVL dapat mengajukan laporan masuk ke Rapat Pleno Perwakilan, untuk kemudian ditindaklanjuti laporannya", jelasnya.

"Proses penyelesaian dan tindak lanjut laporan masyarakat juga berjalan seperti biasa. Hanya saja permintaan penjelasan/klarifikasi dilakukan dengan mengedepankan komunikasi melalui telepon, karena belum memungkinkan untuk bertemu langsung", ujar Yeni Ariyani (Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan).

Jika pun harus mengirimkan klarifikasi, maka surat dikirimkan hanya melalui *soft file*, baik melalui WhatsApp ataupun email instansi terlapor yang disediakan. Hal ini dilakukan untuk menjaga agar proses penyelesaian laporan di Ombudsman tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku sekaligus membantu memutus mata rantai penyebaran Covid-19 melalui *pyshical distancing*.