OMBUDSMAN TETAP PANTAU PELAYANAN PUBLIK SELAMA PANDEMI COVID-19

Selasa, 21 April 2020 - Ilyas Isti

Banda Aceh- Ombudsman RI Perwakilan Aceh yang merupakan lembaga negara pengawas pelayanan publik tetap melaksanakan pemantauan sebagaimana amanat undang-undang, walaupun dalam kondisi pandemi covid-19.

Hal tersebut dikatakan Taqwaddin selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh pada Sabtu (18/4).

"Kami tetap melakukan pemantauan terhadap kerja aparatur terhadap pelayanan dasar yang harus diberikan kepada publik, adapun pelayanan yang dilakukan pemantauan dalam seminggu ini adalah Samsat, Imigrasi, dan bagian SIM," kata Taqwaddin yang didampingi oleh Ilyas Isti dan Muammar selaku Asisten Ombudsman.

Dari hasil pemantauan yang dilakukan oleh Tim Ombudsman, untuk tiga instansi tersebut selama satu minggu yang dimulai semenjak Senin 13 April sampai dengan Jumat 17 April 2020 berjalan dengan baik.

Berdasarkan pantauan lapangan Tim Ombudsman, terjadi penumpukan masyarakat di kantor Samsat Batoh dan Samsat Lambaro. Hal itu kemungkinan terjadi karena kantor tersebut pernah tutup selama dua minggu karena pengaruh pandemi covid-19.

Kepala UPTD Wilayah I Samsat Banda Aceh T. Hendra Faisal, menjelaskan kepada Tim Ombudsman yang datang ke kantornya bahwa Samsat sempat menutup pelayanan selama dua minggu karena virus Corona. Namun pembayaran pajak *online* di Bank Aceh dan Kantor Pos tetap berjalan seperti biasa.

"Iya saat itu kita sempat tutup layanan, tetapi sekarang sudah aktif kembali. Namun jam layanan saja yang berbeda, yaitu jam 08.30 sampai dengan jam 12.30," kata Hendra yang didampingi oleh Kepala Tata Usaha T. Muhammad Akli dan Cut Nurlina Kasie Pendataan dan Penetapan.

"Selanjutnya, untuk saat ini kami membatasi jumlah Wajib Pajak (WP). Saat normal dulu perharinya mencapai 800 orang, namun sekarang kami batasi sekitar 100 orang saja. Hal tersebut karena jam layanan berbeda dengan waktu normal," tambah Hendra.

Sementara pihak Imigrasi Kelas I Banda Aceh menjelaskan kepada Tim Ombudsman bahwa saat ini layanan pembuatan paspor ditutup. Hal ini dilakukan untuk mengurangi penyebaran virus selama pandemi Covid-19.

"Sementara waktu pelayanan paspor untuk umum tidak dibuka, kecuali untuk hal mendesak seperti kepentingan negara atau rujukan orang sakit ke luar negeri yang mendesak. Selanjutnya perlu kami sampaikan bahwa petugas piket dan informasi tetap bekerja seperti biasa, dan pengawasan terhadap Warga Negara Asing (WNA) tetap dilakukan khususnya pada kedatangan domestik," sebut Anas Kepala TPI Imigrasi Kelas I Banda Aceh yang didampingi oleh Kepala Tata Usaha Muhammad Hatta.

Selanjutnya, pihak Satpas SIM Polresta Banda Aceh yang dimintai keterangan oleh Tim Ombudsman menjelaskan bahwa

pelayanan saat ini berjalan seperti biasa dengan tetap menjalankan protokol kesehatan selama wabah Virus Corona.

"Pelayanan berjalan seperti biasa dengan mengedepankan protokol kesehatan, sempat tutup selama satu minggu yaitu untuk persiapan penanganan Covid-19," kata Bripka Jefry Kasubnit I Bidang Regident.

"Bagi masyarakat yang SIMnya mati pada minggu penutupan layanan, maka diberikan dispensasi seperti perpanjangan biasa, bukan pembuatan SIM baru. Selanjutnya jam layanan selama ini mulai jam 09.00 sampai dengan jam 13.00," tambah Jefry.

Taqwaddin berharap agar layanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan dengan baik, walaupun dengan pembatasan waktu ataupun jumlah layanan.

"Kami berharap agar pelayanan publik tetap berjalan, dan kita memaklumi dengan pembatasan waktu layanan ataupun jumlah masyarakat yang dilayani," kata Taqwaddin.

"Oleh karena itu, Ombudsman tetap akan melakukan pemantauan ataupun sidak ke instansi layanan sesuai dengan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya maladministrasi," pungkas Taqwaddin.