

## SOROTI LAYANAN KEPENDUDUKAN, OMBUDSMAN SUMSEL SIDAK DISDUKCAPIL LAHAT

Rabu, 17 Februari 2021 - Nurlili Melati

Lahat - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumsel M. Adrian Agustiansyah melakukan inspeksi mendadak pada pelayanan Dukcapil Kabupaten Lahat pada Rabu (17/2/2021). Adrian Agustiansyah turun langsung menguji beberapa layanan seperti *call center* pengaduan, alur layanan, standar waktu dan lain-lain. Ia berharap pengelolaan pengaduan di capil bisa komunikatif dan cepat sehingga keluhan masyarakat bisa cepat teratasi.

Di samping itu, Adrian juga meminta penerapan protokol kesehatan diperketat. "Di depan pintu harusnya ada pengecekan suhu tubuh dan di dalam betul-betul dibatasi jarak antar pemohon dan petugas," pungkasnya.

Kepala Pencegahan Maladministrasi, Agung Pratama yang juga turut mendampingi sidak menuturkan, kegiatan ini biasa dilakukan untuk memastikan pelayanan yang diberikan penyelenggara tetap baik dan sesuai standar agar terhindar dari maladministrasi. "Tadi kita berikan beberapa masukan kepada capil salah satunya agar disiplin waktu pelayanan diperhatikan, karena tadi kita lihat pengumuman istirahat sudah dipasang 20 menit sebelum jam istirahat," ucapnya.

Agung juga menambahkan bahwa keramahan petugas terutama *front office* sangat penting karena mempengaruhi citra pelayanan pada sebuah instansi, sehingga perlu senantiasa dievaluasi.

Kabid Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Lahat, Nangkada mengatakan berterima kasih atas kunjungan Ombudsman. "Dengan kunjungan ini kami mendapatkan banyak saran dan masukan untuk perbaikan kami. Kami berharap Ombudsman terus mendampingi kami agar pelayanan di capik terus membaik," ujarnya.