

# TEKAN PENYEBARAN COVID-19, OMBUDSMAN PAPUA BARAT MAKSIMALKAN PENGADUAN ONLINE

Kamis, 02 April 2020 - Nina Loussiana Lalenoh

Manokwari (02/03) - Dengan semakin bertambahnya pasien berstatus positif Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Indonesia, maka peningkatan kewaspadaan terhadap penyebaran virus ini menjadi tanggungjawab semua pihak. Seperti halnya dilakukan di kantor pelayanan publik Ombudsman Papua Barat. Meskipun seluruh kantor pelayanan publik di Papua Barat diliburkan terkait antisipasi penyebaran Covid-19, namun Ombudsman tetap membuka layanan masyarakat di kantor perwakilan.

Sebagai upaya antisipasi, Ombudsman telah menerapkan berbagai langkah agar pelayanan kepada masyarakat tidak terganggu. Sesuai dengan Surat Edaran Ketua Ombudsman RI Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19, maka Ombudsman RI tetap melaksanakan pelayanan di setiap kantor perwakilan dengan ketentuan jam pelayanan yang dipersingkat yaitu pukul 09.30 hingga 15.00. Jumlah asisten bertugas pun diatur sedemikian rupa sehingga beberapa asisten melaksanakan Work From Home (WFH) dan lainnya bertugas di kantor perwakilan.

"Sebagai Lembaga Negara pengawal pelayanan publik, Ombudsman merupakan instansi yang intensitas interaksi dengan masyarakat sangat tinggi. Untuk itu kami berupaya untuk menekan penyebaran virus dengan berbagai antisipasi, antara lain dengan peningkatan penerimaan pengaduan online dengan nomor kontak 0811-254-3737 yang dapat diakses melalui, Whatsapp, telepon, SMS dan email: papua.barat@ombudsman.go.id atau sosmed/ FB Ombudsman RI Papua Barat", tutur Musa Sombuk, Kepala Perwakilan Ombudsman Papua Barat.

Musa menambahkan bahwa pelayanan pengaduan masyarakat tetap buka di kantor perwakilan namun dengan mengupayakan langkah preventif, antara lain pembatasan jam kerja. Hal ini dilakukan agar interaksi dapat dikurangi serta dapat memaksimalkan pengaduan secara online.

Selain itu, ia menuturkan bahwa pihaknya menunda serangkaian kegiatan perjalanan dinas dan klarifikasi langsung hingga pemanggilan dengan Terlapor sesuai petunjuk Ketua Ombudsman RI dan Himbauan Kepala Daerah. Hal ini juga dikarenakan seluruh kegiatan perkantoran layanan masyarakat diliburkan sesuai Edaran Gubernur dan Bupati se-Papua Barat.

"Terkait kontak layanan online yang digadang-gadang Pemda tetap melayani masyarakat, kami harap kontak layanan tersebut benar-benar difungsikan", tambahnya.

Hal ini disebutkan karena Ombudsman sempat mencoba menghubungi beberapa nomor instansi Pemda melalui whatsapp, namun pesan tersebut dibaca/read namun tidak ditanggapi oleh operator. Selain itu ada juga nomor aduan yang dikatakan dapat melayani via WA namun nomor tersebut tidak sesuai/tidak terdaftar di WA.

"Kami harapkan jangan sekedar menempelkan nomor di media namun masyarakat tidak dilayani", tegas Musa.

Bagi masyarakat yang sulit mengakses pengaduan secara online, Ombudsman tetap menerima pengaduan secara langsung. Di kantor perwakilan sudah disediakan prosedur keamanan sesuai standar penanganan Virus Corona, seperti fasilitas cuci tangan dan tentunya menjaga jarak aman dalam menyampaikan pengaduan.