

OMBUDSMAN IMBAU DISDUKCAPIL INFORMASIKAN SECARA MASSIF INFORMASI PELAYANAN SELAMA PANDEMI

Rabu, 22 April 2020 - Shintya Gugah Asih T.

LAMPUNG SELATAN (lampungbarometer.id): Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Nur Rakhman Yusuf beserta jajaran melakukan inspeksi mendadak (Sidak) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dinasukcapil) Kabupaten Lampung Selatan, Rabu (22/4/2020).

Tim Ombudsman yang bertemu langsung dengan Kepala Dinas Disdukcapil Lampung Selatan (Lamsel) Edy Firnandi beserta jajaran, menjumpai inovasi layanan melalui aplikasi WhatsApp, sehingga tidak ada lagi pelayanan manual kecuali bagi masyarakat yang datang mengambil produk layanan seperti KTP/KK/Akta.

"Inovasi Pak Edy dan rekan-rekan sudah baik, namun kami soroti agar tetap disediakan layanan informasi bagi masyarakat yang tidak memiliki aplikasi WhatsApp maupun masyarakat yang ingin bertanya cara mengakses layanan online tersebut. Pelan-pelan sembari mengedukasi masyarakat dan mengurangi layanan tatap muka. Diharapkan perubahan layanan dalam rangka pencegahan Covid-19 terinformasi dengan jelas, termasuk mengoptimalkan kanal-kanal pelayanan online tersebut," kata Nur.

Lebih lanjut Nur Rakhman juga menyoroti petugas loket. Dia menekankan agar Disdukcapil mengoptimalkan pelayanan dengan menempatkan petugas yang kompeten, termasuk petugas yang memberi pelayanan secara online harus dipastikan telah memahami prosedur pelayanan secara online.

"Petugas loket harus mengetahui standar pelayanan yang disediakan, mulai dari persyaratan hingga perubahan mekanisme selama Pandemi Covid-19 ini. Misalnya seperti yang disampaikan Pak Edy, di Natar dan Tanjung Bintang setiap Senin dan Selasa juga dibuka Posko Pelayanan Disdukcapil Lamsel. Selain itu, juga tata cara mendaftar online, memberi informasi akan dihubungi jika produk layanan sudah jadi, dan seterusnya. Tidak bisa masyarakat yang sudah datang jauh-jauh langsung diminta keluar membaca banner seperti yang kami temukan tadi," ujar Nur.

Nur juga mengapresiasi upaya Disdukcapil Lamsel yang hanya membuka satu loket layanan dan layanan online sehingga mampu mengurangi jumlah masyarakat yang tatap muka secara signifikan serta sistem piket di internal. Namun, hal ini tidak akan berjalan efektif jika masyarakat tidak mematuhi kebijakan yang sudah ditetapkan Disdukcapil.

Kami juga berharap kebutuhan Pak Edy dan rekan-rekan mendapat perhatian Bupati; minimal rutin memberikan masker, vitamin dan diupayakan diberi thermogun. Hal ini sebagai upaya pencegahan penularan Covid-19 di lingkungan Disdukcapil Lamsel. Sebab, tidak dapat dipungkiri mereka tetap harus standby melayani masyarakat.

"Kami mendorong seluruh Disdukcapil Kabupaten/Kota se-Provinsi Lampung juga menyampaikan secara massif informasi kepada masyarakat, jika ada perubahan standar pelayanan selama Pandemi Covid 19," ujar Nur. (red)