

# OMBUDSMAN SARANKAN PEMDA PUNYA CALL CENTER COVID-19 TERPADU

Kamis, 05 Agustus 2021 - Risqa Tri

Bandarlampung (Netizenku.com):Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung menyampaikan saran perbaikan kepada pemerintah daerah se-Provinsi Lampung terkait hasil monitoring tertutup nomor kontak/posko/call center Covid-19 se-Provinsi Lampung.

Ombudsman melakukan monitoring tertutup sejak 28 Juli sampai dengan 2 Agustus 2021 melalui nomor kontak satgas/posko/call center Covid-19 di website Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, *tracking website* pemerintah daerah, dan *tracking* media sosial milik pemerintah daerah.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Lampung, Nur Rakhman Yusuf, melalui konferensi pers virtual pada Kamis (5/8) sore, mengatakan nomor *call center* terpadu sebagai salah satu strategi pemerintah daerah dalam menangani Covid-19 masih memiliki banyak catatan. Berdasarkan hasil monitoring tertutup, Ombudsman menemukan ketersediaan nomor kontak satgas/posko/call center Covid-19 pemerintah daerah se-Lampung dengan petugas yang responsif, kurang responsif, dan tidak responsif.

Nur Rakhman Yusuf memaparkan petugas *call center* Covid-19 Pemerintah Provinsi Lampung responsif dengan kompetensi petugas solutif dapat menjawab kebutuhan, namun kurang informatif karena koordinasi antar satuan kerja (satker) kurang, tidak semua pertanyaan dapat dijawab pada satu nomor posko. Dari 15 kabupaten/kota terdapat 6 daerah yang tidak responsif yaitu Lampung Selatan, Lampung Timur, Tulang Bawang, Way Kanan, Lampung Barat, Mesuji.

"Tidak responsif karena tidak ada nomor yang bisa dihubungi. Tidak masalah di satker mana tetapi harapan kami nomor itu terpadu. Sehingga apapun konsultasinya, apapun permintaan informasinya bisa diakses di satu nomor tersebut," ujar Nur Rakhman.

Kemudian 4 daerah kurang responsif yaitu Pringsewu, Lampung Utara, Tulangbawang Barat, Pesisir Barat. Atas temuan tersebut, Ombudsman Lampung memberikan saran perbaikan kepada pemerintah provinsi dan 15 pemerintah kab/kota yaitu:

1. Menyediakan nomor kontak posko/satgas/call center Covid-19 secara terpadu yang dapat diakses masyarakat untuk seluruh konsultasi/laporan masyarakat maupun permintaan informasi terkait Covid-19;
2. Menugaskan petugas yang responsif dan kompeten dalam mengelola konsultasi/laporan masyarakat maupun permintaan informasi terkait Covid-19 yang disampaikan masyarakat melalui nomor kontak posko/satgas/call center Covid-19;
3. Menyusun mekanisme/alur/SOP konsultasi/laporan masyarakat maupun permintaan informasi terkait Covid-19 yang disampaikan melalui nomor kontak posko/satgas/call center Covid-19;
4. Menginformasikan dan mempublikasikan nomor kontak posko/satgas/call center Covid-19 melalui *website*, media sosial resmi dan/atau kanal khusus penanganan Covid-19 yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi serta Pemerintah Kabupaten/Kota masing-masing;
5. Menginformasikan dalam hal terdapat perubahan nomor kontak posko atau satgas atau *call center* Covid-19 nomor kontak posko/satgas/call center Covid-19 melalui *website*, media sosial resmi dan/atau kanal khusus penanganan Covid-19 yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi serta Pemerintah Kabupaten/Kota masing-masing;
6. Melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap penanganan konsultasi/laporan masyarakat maupun permintaan informasi terkait Covid-19 yang disampaikan melalui nomor kontak posko/satgas/call center Covid-19.

"*Call center* harus punya sarana dan petugas yang memiliki kompetensi untuk menjawab pengaduan atau permintaan akan informasi," kata Nur Rakhman.

Kemudian, lanjut dia, *call center* juga harus punya mekanisme pengaduan atau permintaan informasi. Sehingga petugas *call center* tidak harus menjawab berbagai pertanyaan konsultasi yang muncul dari masyarakat.

"Suatu saat ketika ada pasien Covid-19 yang harus kemudian melakukan *tracing* atau mengeluhkan terkait ketersediaan obat, oksigen, tidak perlu lagi diperpanjang birokrasinya dengan menghubungi nomor-nomor yang lain," tutup dia. (Josua)