

## **SIDAK OMBUDSMAN RI: INI CATATAN BUAT PEMKOT BANDARLAMPUNG**

**Kamis, 29 Agustus 2019 - Muhammad Burhan**

RADARLAMPUNG.CO.ID - Ombudsman RI melakukan inspeksi mendadak (sidak) ke Mall Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pemkot dan Samsat Bandarlampung, Kamis (29/8).

Sidak dilakukan langsung anggota pimpinan Ombudsman RI Prof. Drs. Adrianus Eliasta Meliala, M.Si., M.Sc, Ph.D didampingi Kepala Ombudsman RI Perwakilan Lampung Nur Rakhman Yusuf beserta asisten.

Adrianus dalam kesempatan itu mengatakan, sidak dilaksanakan dalam rangka upaya meningkatkan mutu pelayanan publik di Kota Tapis Berseri.

"Kami memanfaatkan waktu tim Ombudsman RI saat berada di Bandarlampung untuk memastikan pelayanan yang bersifat ajek," katanya.

Pelayanan yang ajek yakni hatus bersifat konsisten atau sesuai dengan apa yang disampaikan kepada publik. Sehingga, tidak menimbulkan kebingungan bagi masyarakat luas.

Dirinya mencontohkan, jika jadwal pelayanan disebutkan buka dari pukul 8 pagi sampai jam 4 sore, ya seharusnya benar-benar diterapkan sesuaikan dengan yang ditetapkan.

Dirinya menambahkan menambahkan, terdapat sejumlah penilaian dalam melihat pelayanan publik. Beberapa di antaranya terbuka untuk publik, bisa diakses semua orang, standar tempat, dan konsisten.

Berdasarkan pantauan Radar Lampung, saat mengetahui Ombudsman RI melakukan sidak ke Mall PTSP, Kepala Disdukcapil Bandarlampung Ahmad Zainuddin dan Walikota Herman HN turut menghampiri.

Berdasarkan keterangan, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Lampung Nur Rakhman Yusuf pertemuan dengan Walikota tidak dikoordinasikan melaikan sanya kebetulan.

"Kebetulan saat mengunjungi Mall PTSP bertemu dengan Walikota Bandarlampung. Ini tidak dikoordinasikan. Kan yang namanya sidak, berarti kunjungannya mendadak," jelasnya saat dihubungi.

Sidak tersebut dilakukan untuk memastikan terkait pelayanan publik telah berjalan dengan sesuai atau belum. Dirinya memberikan beberapa catatan terkait sidak di dua tempat yang mereka kunjungi.

"Kita sebenarnya mau sidak di tiga tempat yakni Mall PTSP Pemkot, Samsat dan Lapas Kelas I Rajabasa. Tetapi karena

terlalu ramai dan sepertinya sidak telah diketahui, akhirnya ke Lapas Rajabasa kami uringkan," jelasnya.

Sedangkan, kenapa tempat-tempat itu dipilih lantaran diketahui merupakan bagi kebanyakan masyarakat yang mengakses pelayanan publik.

Adapun catatan bagi Mall PTSP terlihat belum maksimalnya ruang menyusui serta ruang lapor SP4N ternyata tidak ada petugas dan komputer yang terindegrasi.

Sedangkan untuk Samsat ada beberapa catatan terutama terkait penemapatan magang pada bagian front office yang seharusnya jangan sampai bersentuhan langsung dengan masyarakat pengguna layanan.

"Karena dimungkinkan pemahaman dan pengetahuan mereka yang belum mencukupi jangan sampai kemudian melakukan hal yang belunder. Sehingga merugikan secara kelembagaan," katanya.

Menurutnya, para magang/PKL yang tengah belajar di suatu lembaga paling tidak mereka ditempatkan dibagian administratif yang tidak bersentuhan langsung dengan masyarakat.

"Kompetensi mereka masih harus ditingkatkan lagi sementara sudah dalam posisi harus berhadapan dengan masyarakat selaku pengguna layanan," imbuhnya.

Selain itu, pihaknya juga menemukan beberapa petugas atau karyawan yang main games disaat jam kerja.

Kemudian, catatan lainnya, yakni terkait toilet disabilitas. Sebenarnya sudah bagus ada upaya menyediakan sarana dan fasilitas bagi disabilitas.

Namun, ternyata toiletnya sama dengan toilet secara umum yang tidak menyediakan fasilitas yang bisa membantu para disabilitas untuk menggunakan toilet tersebut. (apr/sur)