

PASCA SIDAK DISDUKCAPIL PRINGSEWU, OMBUDSMAN TEMUI BUPATI

Selasa, 30 Juni 2020 - Shintya Gugah Asih T.

Pringsewu - Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, Nur Rakhman Yusuf beserta jajarannya melakukan sidak ke Disdukcapil Pringsewu, Selasa (30/06/2020). Dalam sidak tersebut pihaknya menemukan protokol pencegahan Covid-19 yang belum sepenuhnya dilaksanakan.

"Tim saya bagi dua, ada yang secara tertutup (mystery shopping) dan ada yang bersama saya untuk sidak secara terbuka. Tim yang mengakses layanan menemukan ada sarana tempat cuci tangan tapi tidak ada petugas yang mengarahkan. Tim juga menemukan tidak ada petugas yang standby membagikan nomor antrian ataupun mengecek suhu. Selain itu dari awal sudah bisa dilihat untuk di luar ruang pelayanan terjadi penumpukan pengguna layanan lumayan ramai dan tidak ada physical distancing." Kata Nur.

Pihaknya langsung menyampaikan temuan-temuan tersebut kepada pihak Disdukcapil Pringsewu dan menyarankan agar penumpukan pengguna layanan segera diatur agar bisa menjaga jarak dan secara urutan antrian serta mendahulukan yang berkebutuhan khusus baik bagi lansia, ibu hamil maupun disabilitas.

"Petugas harus standby baik di ruang tunggu pelayanan maupun di luar bersama masyarakat. Jadi kalo yang gangguan jaringan KTP ya tetap di informasikan dan untuk masyarakat yang mengakses KK, AKTA dsb harus tetap di beri nomor antrian dan dilayani, bukan dibiarkan menumpuk diluar dengan alasan yang sama yaitu jaringan. Bahkan diluar bisa disediakan tempat duduk, bila perlu gunakan tenda agar masyarakat tidak menumpuk sambil berdiri dan bisa menerapkan physical distancing. Kemudian setelah saya masuk ruang pelayanan di dalam, keadaannya jauh berbeda. Ruang layanan diterapkan physical distancing, lebih nyaman jauh sekali pokoknya dengan di luar." Ungkap Nur.

Pihaknya juga menilai beberapa standar pelayanan yang tidak lagi terinformasikan. Misalnya seperti sarana pengukuran kepuasan masyarakat dan nomor pengaduan yang tidak terinformasikan.

"Seharusnya nomor pelayanan jangan dijadikan nomor pengaduan, informasi yang dipampang keliru sehingga saat kami cek menjadi pengguna layanan, petugas pengelola pengaduan terkesan melempar bola bukan menyelesaikan. Selain itu di tempat sidik jari KTP harus disediakan tisu, handsanitizer. Jadi setelah sidik jari dibersihkan dulu sebelum ke orang selanjutnya. Hal ini untuk mencegah penularan virus Covid-19" Tegas Nur.

Terhadap temuan tersebut pihaknya langsung menemui Bupati Pringsewu, Hi. Sujadi di kantor Bupati Pringsewu untuk menyampaikan saran dan masukan.

"Kami sangat apresiasi karena Bupati menyambut kami dengan terbuka, Bupati bahkan memahami situasi yang kami sampaikan serta langsung berkomitmen untuk segera menindaklanjuti. Kami apresiasi terhadap inovasi pelayanan di kecamatan-kecamatan yang sudah berjalan, namun perlu ditingkatkan kaitannya dengan penerapan protokol kesehatan Covid-19 dengan upaya promotif dan preventif yang dilakukan Pemkab Pringsewu, kami berharap terbangun juga kesadaran masyarakat selaku pengguna layanan untuk lebih tertib dan menerapkan protokol pencegahan Covid-19." Kata Nur.

Lebih lanjut pihaknya berharap dengan rangkaian sidak yang dilakukan tiap-tiap OPD penyelenggara pelayanan publik se Provinsi Lampung benar-benar siap menjalankan New Normal.

"Protokol pencegahan Covid-19 harus terus diterapkan baik bagi internal pegawai maupun masyarakat. Bila perlu inovasi pelayanan harus dilakukan di tengah pandemi seperti ini, serta sosialisasi terkait protokol pencegahan Covid-19 harus rutin dilakukan agar dapat membangun kesadaran masyarakat."Tutup Nur (RIs/Sus)