

EPIDEMIK COVID-19, OMBUDSMAN SUMBAR BUKA LAYANAN VIDEO CALL

Rabu, 08 April 2020 - Meilisa Fitri Harahap

Ombudsman Sumbar sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, melakukan inovasi pemberian layanan konsultasi/penerimaan laporan melalui layanan video call. Hal tersebut akibat dari penurunan konsultasi dan pelaporan, sejak epidemik berlangsung layanan tatap muka dikurangi bahkan dihentikan sementara sampai waktu yang belum ditentukan.

Yefri Heriani selaku Kepala Perwakilan menyampaikan, bahwa salah satu Bidang yakni Penerimaan Verifikasi Laporan (PVL) melihat ada gangguan dalam konsultasi dan penerimaan laporan masyarakat akibat wabah corona, penurunan jumlah masyarakat yang berkonsultasi dan menyampaikan laporan ke Ombudsman Sumbar. "Kita sudah mengimbau agar masyarakat memanfaatkan saluran daring yang disediakan," ujar Yefri, Rabu (8/4).

Lebih lanjut ia mengatakan, Ombudsman Sumbar tetap melakukan pengawasan pelayanan publik pada masa Pandemi Covid-19, memastikan ketersediaan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik menjadi kewajiban negara, "Seperti layanan yang diberikan oleh PDAM, layanan pada Disdukcapil yang tidak menerapkan antrian physical distancing," sambungnya.

Sementara itu, Kepala Keasistenan Penerimaan Verifikasi Laporan (PVL), layanan Video Call Yunesa Rahman mengatakan ini merupakan salah satu dari 3 (tiga) rangkaian kegiatan Ombudsman Sumbar dalam mengawasi pelayanan publik di masa pandemi covid-19.

"Kemarin (7/4) telah dilakukan sosialisasi Ombudsman dan layanan Video Call di media daring seperti Facebook, Instagram dan Twitter, untuk hari ini rabu (08/4) dilakukan teleconference untuk berbincang terkait Pengawasan dan penyelenggaraan pelayanan publik di masa wabah Corona ini, dan juga memfokuskan terkait layanan video call yang akan dilakukan," ujar Yunes.

Lebih lanjut ia menjelaskan, Layanan Video Call ini akan dimulai pada tanggal 13 April 2020 sampai dengan 21 April 2020, masyarakat sebelumnya dapat mendaftarkan diri dengan menyampaikan nomor yang dapat dihubungi dan salinan identitas diri, petugas di Ombudsman Sumbar akan mengatur jadwalnya.

"Dalam satu hari ada 5 (lima) sesi Video Call, yaitu pukul 09.30, 10.30, 11.30, 13.30, dan 14.30, masyarakat diberikan waktu selama 60 menit untuk menyampaikan permasalahan layanan publik yang dialaminya," imbuh Yunes.

Layanan Video Call ini menggunakan aplikasi Whatsapp dengan nomor 0811 955 3737. "Saat ini semua orang di minta untuk melakukan upaya pencegahan terhadap penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19), masyarakat diwajibkan untuk mematuhi protokol pencegahan Covid-19, melakukan pembatasan kontak fisik antar sesama dan pembatasan keluar rumah, jika keluar rumah menggunakan masker." sambungnya.

Ombudsman Sumbar juga mengingatkan agar Penyelenggara pelayanan tetap memberikan pelayanan yang berkualitas selama masa ini, dengan menyediakan layanan daring di masing-masing Instansi dan juga berharap agar masyarakat mendukung penyelenggara dengan menggunakan layanan daring yang disediakan dan menghindari tatap muka.

"Dampak dari wabah ini, membuat kita semua baik penyelenggara, masyarakat dan semua pihak mulai menyesuaikan dan mulai beradaptasi dalam memanfaatkan teknologi media aplikasi yang ada menggunakan Internet of Things (IoT), sesuai dengan eranya Revolusi Industri 4.0" terangnya.

Epidemik Covid-19 ini mengganggu aktivitas sehari-hari masyarakat, negara wajib hadir dan memprioritaskan penanggulangannya, sampai penanganan praktis kepada masyarakat yang berdampak akibat epidemik ini.