

## OMBUDSMAN MINTA DISDUKCAPIL OPTIMALKAN PELAYANAN ONLINE

Rabu, 22 April 2020 - Shintya Gugah Asih T.

BANDARLAMPUNG - Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, Nur Rakhman Yusuf beserta jajaran melakukan inspeksi mendadak (sidak) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lampung Selatan.

Pada saat sidak itu, tim Ombudsman bertemu langsung dengan Kepala Dinas Disdukcapil Lamsel, Edy Firnandi beserta jajaran.

Tim menemukan inovasi layanan melalui media whatsapp, sehingga sudah tidak ada lagi pelayanan manual kecuali bagi masyarakat yang datang mengambil produk layanan seperti KTP/KK/AKTA.

"Inovasi yang dilakukan Pak Edy dan rekan-rekan sudah baik, namun kami soroti agar tetap disediakan layanan informasi bagi masyarakat yang tidak memiliki aplikasi whatsapp maupun yang hendak bertanya cara mengakses layanan online tersebut. Pelan-pelan sembari mengedukasi masyarakat, sembari mengurangi layanan tatap muka. Maka diharapkan perubahan layanan dalam rangka pencegahan COVID-19 terinformasi dengan jelas. Termasuk mengoptimalkan kanal-kanal pelayanan online tersebut," kata Nur, Rabu (22/04).

Lebih lanjut Nur Rakhman menyoroti petugas loket yang bertugas agar dapat dioptimalkan dengan menempatkan petugas yang kompeten, termasuk petugas yang memberikan pelayanan secara online harus dipastikan telah memahami prosedur pelayanan secara online.

"Petugas loket harus mengetahui standar pelayanan yang disediakan mulai dari persyaratan sampai dengan perubahan mekanismenya selama Pandemi COVID-19 ini. Misal yang disampaikan Pak Edy, di Natar dan Tanjung Bintang setiap Senin dan Selasa juga dibuka posko pelayanan Disdukcapil Lamsel. Selain itu juga tatacara mendaftar online, memberi informasi akan dihubungi jika produk layanan sudah jadi dst. Tidak bisa masyarakat sudah datang jauh-jauh langsung diminta keluar membaca banner seperti yang kami temukan tadi," ungkap Nur.

Nur Rakhman juga mengapresiasi upaya Disdukcapil Lamsel dengan hanya membuka 1 loket layanan dan layanan online sehingga jauh mengurangi jumlah masyarakat yang tatap muka, serta sistem piket di internal Disdukcapil Lamsel sendiri. Namun hal ini tentunya tidak dapat berjalan efektif jika masyarakat juga tidak mau mengikuti kebijakan yang sudah dilakukan oleh Disdukcapil.

"Kami berharap Pak Edy dan rekan-rekan mendapat perhatian juga dari Bupati. Seperti kebutuhan perlindungan, minimal secara rutin memberikan masker, vitamin dan diupayakan dibelikan thermogun. Hal tersebut sebagai upaya pencegahan penularan COVID-19 di lingkungan Disdukcapil Lamsel karena tidak dapat dipungkiri mereka tetap harus standby melayani masyarakat," imbuh Nur.

Pihaknya mendorong seluruh Disdukcapil Kabupaten/Kota se Provinsi Lampung juga sudah menyampaikan secara masif informasi kepada masyarakat, jika ada perubahan standar pelayanan selama pandemi COVID-19.