

OMBUDSMAN RI SULTENG PANTAU PELAYANAN PUBLIK DI DUKCAPIL PARIGI MOUTONG

Rabu, 24 Maret 2021 - Susiati

Parigi - Melalui program Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan (PVL) *On The Spot*, Tim Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Tengah melakukan kunjungan ke Kabupaten Parigi Moutong untuk melihat langsung penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) pada Rabu (24/3).

Todi Karmal selaku Kepala Keasistenan PVL mengatakan bahwa tujuan dari PVL *On The Spot* ini adalah untuk menyediakan akses pelayanan pengaduan yang lebih dekat kepada masyarakat, khususnya yang berdomisili di Kabupaten Parigi Moutong. Hal ini dilatarbelakangi karena banyak masyarakat yang ingin melakukan pengaduan ke Ombudsman tapi terkendala jarak, dimana kantor Ombudsman berada di ibukota provinsi, Kota Palu. Harapannya dengan kehadiran Ombudsman melalui PVL *On The Spot* ini akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam hal akses aduan ke Ombudsman RI Sulteng.

"Sebelumnya Program PVL *On The Spot* telah kami laksanakan di Kabupaten Sigi. Hari ini kami menempatkan tim di Kabupaten Parigi Moutong, dan berikutnya kami akan menyisir Kabupaten Donggala untuk mendekatkan akses pengaduan pelayanan publik", jelas Todi.

"Target yang kami ingin capai adalah bagaimana kemudian masyarakat bisa mengadukan pelayanan publik di Kabupaten Parigi Moutong apakah dalam bentuk laporan ataupun konsultasi terkait dengan pelayanan publik. Kami membuka *stand* pengaduan di Disdukcapil Kabupaten Parigi Moutong selama 4 hari ke depan," lanjutnya.

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Parigi Moutong, Lewis menyambut baik tim Ombudsman RI Sulteng yang menjadikan kantornya sebagai *stand* pengaduan PVL *On The Spot*.

"Kami sangat menanti kehadiran Ombudsman bisa berkunjung ke kantor kami untuk melihat pelayanan langsung di kantor capil dan bisa memberikan pengarahan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik kepada petugas petugas layanan yang sehari-harinya berjabat tangan dengan masyarakat selaku pengguna layanan," tutur Lewis

Ia menambahkan bahwa kendala dalam pengelolaan pelayanan administrasi kependudukan selain dari jaringan *server*, juga karena adanya calo yang menjadi perantara dalam pengurusan adminduk. "Rata-rata biaya yang bisa diperoleh dari masyarakat itu minimal Rp. 50.000,- per produk, apakah itu KTP, KK, KIA, dan lain-lain. Ini yang menjadi masalah," lanjutnya.

"Modus operandi para calo itu macam-macam. Sampai mereka bisa menyewa kos dekat kantor capil untuk memudahkan akses, namun tim kami sudah melakukan upaya untuk tidak melayani jika bukan pengguna layanan yang langsung datang atau keluarga dekat yang melakukan pengurusan dengan syarat terdata dalam KK yang sama," terang Lewis.

Terkait dengan bidang pemeriksaan laporan, Rus'an Yasin, Asisten Ombudsman Sulteng mengatakan pihaknya telah melihat dan menyaksikan langsung pelayanan publik Dukcapil Kabupaten Parigi Moutong, dimana rata-rata pengurusan untuk satu produk administrasi kependudukan membutuhkan waktu 20 - 30 menit.

"Tadi tim kami menyaksikan langsung pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA) membutuhkan waktu sekitar 20 - 30 menit. Namun ada sedikit kendala di persoalan jaringan dan ini akan menjadi catatan khusus untuk memberikan saran kepada Bupati atau DPRD agar membantu capil untuk penguatan *server* internal dan jaringan," terang Rus'an.

"Jangan karena ada pemantauan pelayanan langsung seperti ini capil memperbaiki kualitas layanannya. Namun ada atau tidaknya pengawas di tempat ini, pelayanan harus tetap prima dan masyarakat dimudahkan dalam setiap urusan pelayanan publik. Jika bisa dipercepat kenapa mesti di perlambat," tutup Rus'an.