

OMBUDSMAN SIDAK DUKCAPIL PONTIANAK, SOROTI KTP RUSAK HINGGA LAYANAN AKTA KEMATIAN

Kamis, 02 Oktober 2025 - Fuad Mushofa

Pontianak - Anggota Ombudsman RI Jemsly Hutabarat melakukan inspeksi mendadak (sidak) ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Pontianak, Kamis (2/10/2025). Jemsly menekankan pentingnya peningkatan layanan publik, khususnya terkait pemutakhiran data kependudukan, ketersediaan blanko, penerbitan dokumen, inovasi jemput bola bagi warga, hingga pentingnya kesadaran masyarakat menjaga KTP sebagai dokumen negara. Turut mendampingi sidak Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat, Tariyah.

Jemsly menilai pelayanan pencatatan sipil di Pontianak sudah relatif baik karena sebagian besar masyarakat mulai menggunakan layanan daring untuk pendaftaran dokumen. Namun, ia menyoroti masih tingginya penggantian KTP akibat kerusakan.

"Dari catatan kami, sekitar 20 persen penggantian KTP disebabkan kerusakan yang sebenarnya bisa dicegah jika masyarakat lebih teliti merawat dokumen. KTP adalah dokumen negara yang kedudukannya setara dengan uang dan wajib dijaga dengan baik. Sebaiknya KTP disimpan di dompet, dilapisi plastik, sehingga tidak cepat rusak. Kalau ada warga yang terlalu sering mengganti KTP karena kecerobohan, pihak Dukcapil berhak menegur. Jangan sampai fasilitas penggantian gratis justru disalahgunakan," ujar Jemsly.

Selain KTP, Ombudsman juga menyoroti layanan akta kematian yang dinilai masih lambat. Saat ini, akta kematian baru diberikan beberapa hari setelah kematian, bersamaan dengan Kartu Keluarga (KK) dan KTP baru. "Idealnya akta kematian bisa segera diserahkan, seperti di beberapa kabupaten/kota lain yang langsung menyerahkan saat melayat. Dengan begitu, data kependudukan cepat diperbarui dan risiko penyalahgunaan dokumen dapat dihindari," jelasnya.

Dalam sidak ini Jemsly juga meminta agar pelayanan memperhatikan kebutuhan kelompok masyarakat yang memiliki kepercayaan tertentu. "Di Pontianak, banyak warga yang menganut kepercayaan. Dukcapil harus menindaklanjuti keluhan mereka agar mendapatkan layanan kependudukan yang setara," ucap Jemsly.

Sementara itu, Kepala Dinas Dukcapil Kota Pontianak, Erma Suryani, menegaskan pihaknya terus berkomitmen meningkatkan kualitas pelayanan publik. "Kami secara rutin melakukan evaluasi dan sosialisasi, baik melalui situs web maupun Instagram, agar masyarakat mendapatkan kenyamanan dan kepastian layanan," kata Erma.

Ia menambahkan, ketersediaan blanko selalu menjadi perhatian utama. "Kami baru saja menerima sekitar 6.000 blanko dari Dirjen Dukcapil. Jika ditambah dengan KIA, totalnya sekitar 8.000 blanko per minggu. Informasi ketersediaan ini kami umumkan secara terbuka agar masyarakat tidak perlu khawatir," ujarnya.

Erma menegaskan, pihaknya juga memperkuat kerja sama dengan Kejaksaan Negeri untuk pemenuhan dokumen kependudukan anak, terutama KIA dan akta kelahiran, sebagai bentuk perlindungan hak hukum anak. "Program jemput bola juga terus kami jalankan, baik untuk KTP usia 18 tahun maupun KIA, dengan mendatangi sekolah-sekolah agar perekaman dan pencetakan bisa langsung dilakukan di tempat," jelasnya.

Sidak Ombudsman ini sekaligus menjadi pengingat agar pelayanan Dukcapil semakin responsif terhadap kebutuhan masyarakat, termasuk dalam hal kecepatan, akurasi data, dan kemudahan akses layanan.