

# KEPALA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROPINSI NTT, OPTIMALISASI PELAYANAN TERGANTUNG TIGA HAL

Selasa, 28 Juli 2020 - Victor William Benu

POS-KUPANG. COM| KUPANG-- Kepala Ombudsman RI Perwakilan propinsi NTT, Darius Beda Daton, S. H. Sebagai salah satu Narasumber dalam acara Virtual talkshow Baomong Asyk Pos Kupang, menyampaikan, "Optimalisasi pelayanan, penyelenggara layanan atau perangkat daerah itu sangat tergantung pada tiga hal, dana, orang (SDM) dan alatnya.

"Apabila ketiga hal ini belum optimal, maka kita tidak dapat berharap pelayanannya optimal," ujarnya.

Ia mengatakan, tiga hal yang biasanya saya singkat DOA ini, prasyarat yang harus dipunyai oleh penyelenggara layanan kita sehingga dia bisa menuju pada layanan yang maksimal.

"Sebagai pengawas pelayanan publik yang menurut undang-undang, kami diberi tugas untuk menerima komplain publik, maka mata dan telinga kami selalu melihat bagaimana loket-loket layanan kita melayani warga, termasuk di Kota Kupang terutama di dinas dukcapil kota kupang," tegas Darius.

Darius mengharapkan situasi yang ideal seperti itu. Karena kita masih kurang disana dan disini.

Menurutnya, khusus di Dukcapil Kota Kupang, dirinya termasuk orang yang juga rajin mengunjungi, saya biasanya datang ke loket tanpa memberitahu pak Kadis dan untuk mendengar orang-orang yang gunakan layanan.

Untuk dinas Dukcapil Kota Kupang, lanjutnya, pihaknya melakukan pengawasan mengacu pada peraturan menteri dalam negeri No 19 tahun 2018 tentang peningkatan kualitas aktifitas kependudukan.

Sesuai dengan permendagri ini, ujar Darius, Dinas Dukcapil itu minimal harus ada beberapa hal dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan semua kantor dukcapil diseluruh indonesia yaitu, pertama, wajib memiliki layanan telephone pengaduan.

Kedua, dukcapil wajib mengumumkan semua dokumen yang sudah diterbitkan melalui situs atau web papan pengumuman.

Ketiga, dukcapil wajib mengumumkan jumlah blangko khusus E-KTP yang tersedia.

"Saya sungguh berterimakasih kepada pak kadis dukcapil karena sepanjang ada komplain yang disampaikan kepada kantor ombudsman, beliau selalu bersedia untuk kami kontak, atau istilah di kami, jembatan penghubung. Saya juga gembira karena beliau juga begitu cepat menindaklanjuti masalah tersebut dan menyampaikan kembali. Dan masalah-masalah itu dilakukan dengan cepat tanpa ia harus merambat kemana-mana," ujar Darius. (Laporan Reporter POS-KUPANG. COM, Ray Rebon)