

# OMBUDSMAN: DISDUKCAPIL BANDAR LAMPUNG LAMBAN PERBAIKI PELAYANAN E-KTP

Rabu, 23 Januari 2019 - Shintya Gugah Asih T.

BANDAR LAMPUNG, duajurai.co - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung menilai, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung terkesan lamban dalam upaya perbaikan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan KTP Elektronik (e-KTP). Hal ini dibuktikan dengan masih banyak laporan maupun konsultasi dan informasi tentang pelayanan e-KTP di Disdukcapil melalui Ombudsman sejak pertengahan 2018 hingga awal 2019.

"Kami heran dengan lambatnya upaya perbaikan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Evaluasi internal sebaiknya dilakukan secara menyeluruh mulai dari evaluasi kompetensi pelaksana sampai dengan mekanisme/prosedur pelayanan, apakah sudah dilaksanakan atau belum," kata Kepala Ombudsman Lampung Nur Rakhman Yusuf melalui keterangan tertulis yang diterima duajurai.co, Rabu, 23/1/2019.

Menurutnya, evaluasi internal tidak hanya cukup dengan memecat oknum yang melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan. Namun, harus memiliki indikator yang jelas. Sehingga, evaluasi yang dilakukan benar-benar menyelesaikan akar masalah sesungguhnya dari pelayanan e-KTP.

Mengenai keluhan masyarakat terhadap pelayanan e-KTP, lanjut Nur, bisa diselesaikan jika Disdukcapil Kota Bandar Lampung memiliki pendataan yang jelas dan terukur. Pendataan tersebut meliputi jumlah warga yang telah merekam beserta status rekamannya. Termasuk, ketersediaan blangko dalam jangka waktu tertentu. Sehingga, dapat terukur berapa warga yang bisa mendapatkan e-KTP serta kapan bisa diambil.

"Penjadwalan dapat dilakukan secara tertib sesuai urutan status KTP warga yang sudah berstatus "siap cetak". Jadwal tersebut terpublikasikan dan terinformasikan kepada yang bersangkutan. Dengan demikian, warga bisa memperoleh kepastian pelayanan," ujarnya.

Selain itu, Pasal 3 Permendagri 19/2018 mengatur penerbitan dokumen administrasi kependudukan (Adminder) diselesaikan dalam waktu satu jam dan paling lama 24 jam setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap. Selanjutnya, Pasal 4 mengatur agar Disdukcapil kabupaten/kota menyediakan fasilitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan Adminder, antara lain menyediakan layanan nomor pengaduan (call center) dan nomor telepon pengaduan. Kemudian, mengumumkan semua dokumen yang sudah diterbitkan per hari melalui situs web/papan pengumuman, serta mengumumkan jumlah blangko yang tersedia per hari melalui papan pengumuman/tempat layanan.

"Fasilitas tersebut harus segera disediakan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung maupun Disdukcapil seluruh kabupaten/kota di Provinsi Lampung. Itulah mengapa penting dilakukan pendataan oleh Disdukcapil. Agar seluruh warga bisa mendapatkan kepastian pelayanan administrasi kependudukan," kata dia. (\*)