

PENILAIAN OMBUDSMAN RI, DINAS DUKCAPIL LOBAR MASUK KATEGORI KUNING!

Senin, 11 Maret 2019 - Khairul Natanagara

NUSRAMEDIA.COM, LOMBOK BARAT - Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Lombok Barat masuk dalam kategori kuning atau sedang dalam penilaian Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI dirilis akhir tahun lalu.

Penilaian tersebut menyasar lebih dari 190 Kabupaten/Kota se-Indonesia, yang mana Lobar dinilai buruk se-NTB dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Hal itu tergambar dalam point yang hanya mencapai 44,68 atau masuk dalam zona merah dan berada di ranking 162 dari seluruh daerah yang disurvei.

Kendati demikian, secara keseluruhan berada di zona merah, Dinas Dukcapil Lombok Barat sendiri sesungguhnya berada di zona sedang atau kuning.

Dari 5 point yang dinilai, yaitu pelayanan untuk akta kelahiran, kematian, perkawinan, Kartu Tanda Penduduk, dan Kartu Keluarga, dinas ini rata-rata memperoleh point nilai 57 dan 61. Artinya berada di Zona Kuning.

"Tapi karena dalam tabulasi kita harus gabungkan dengan seluruh SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah, red), maka nilai kumulatifnya yang kelihatan," terang Rasyid Ridho dari Ombudsman Perwakilan NTB saat mengisi materi pada Pelatihan dan Bimtek Peningkatan Kapasitas Aparatur Dinas Dukcapil Lombok Barat di Ballroom Hotel Jayakarta, Sabtu (9/3) kemarin.

Untuk Dinas Dukcapil Lombok Barat, aku Ridho, setidaknya ada beberapa point yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

"Harus memiliki maklumat yang memuat dua hal, yaitu komitmen untuk memberikan pelayanan dan kesiapan untuk mendapat sangsi bila tidak memberikan pelayanan optimal," terang Ridho.

Biarpun sederhana, dalam penilaian Ombudsman, maklumat tersebut memiliki point cukup besar, yaitu 12 point.

Selain itu, tambah Ridho, Dinas Dukcapil Lombok Barat juga harus menyediakan ruangan untuk layanan khusus bagi warga yang berkebutuhan khusus, bisa berbentuk ruangan laktasi (menyusui, red, satu meja atau bangku yang diperuntukkan khusus untuk lansia dan penyandang disabilitas.

"Dinas juga harus menyiapkan pelayanan khusus, tidak mesti pegawai yang hanya melayani khusus ke mereka, tapi bisa berperan ganda," terang Ridho.

Ombudsman juga memberi perhatian khusus kepada pengelolaan pengaduan. "Untuk hal itu, yang dinilai adalah sarana dan petugas, prosedur dan mekanisme pengaduan, jangka waktu responsnya, dan penilaian kinerja dengan indeks kepuasan masyarakat," tutur Ridho.

Ridho pun mengingatkan agar Dinas Dukcapil tetap memperhatikan seluruh informasi yang layak disebarakan sambil tetap mengedepankan partisipasi masyarakat. Penyebaran informasi itu, menurut Anggota Ombudsman NTB itu bisa berbentuk brosur atau website.

"Yang penting masyarakat tahu informasi, baik itu mengenai syarat dan alur, dari desk mana ke desk mana, waktu, dan tarif. Kalau gratis, diumumkan gratis," pinta Ridho.

Menyambut penilaian itu, Kepala Sub Bagian Program Dinas Dukcapil, H. Taufikurrahman mengaku pelayanan pengaduan tersebut sesungguhnya sudah tersedia.

"Tapi belum di-SK-kan sesuai permintaan Ombudsman," terang Taufik sambil memastikan bahwa maklumat pelayanan yang berpoint besar pun sudah tersedia dan sudah dipampang saat pemeriksaan ombudsman yang pertama tahun lalu.

Di tempat yang sama, Bupati Lombok Barat mengingat jajaran Dinas Dukcapil agar lebih peduli terhadap pelayanan.

"Kerja Dukcapil adalah pelayanan di mana potret penilaian juga ada di pelayanan. Baik buruknya penilaian ada di situ," pinta Fauzan.

Fauzan pun menjanjikan untuk mendekatkan pelayanan, pihaknya akan membentuk 3 UPT (Unit Pelayanan Teknis) yang meliputi satu UPT untuk Kecamatan Gunungsari - Batulayar, satu UPT untuk Kecamatan Narmada - Lingsar, dan satu UPT untuk Kecamatan Sekotong - Lembar.

"Sedangkan Kecamatan Kediri, Labuapi, Labuapi, dan Gerung bisa dilayani di Kantor Dinas yang lebih dekat," terang Fauzan.

Selain UPT, Fauzan juga merencanakan di tahun 2020 akan membangun kantor untuk Dinas Dukcapil.

"Mestinya tahun ini bisa, tapi karena ada dinas yang lebih membutuhkan dan kemampuan fiskal yang terbatas, insya Allah tahun depan," pungkas Fauzan.

Pemerintah Kabupaten Lombok Barat, menurut Fauzan, saat ini juga sedang mengkaji untuk memberikan "uang duka" yang akan diambilkan melalui pos anggaran bantuan sosial, asalkan keluarga yang meninggal menguruskan Akta Kematian keluarganya di Dinas Dukcapil. (NM4)