

OMBUDSMAN RI: PELAYANAN DISDUKCAPIL BATAM TAK SESUAI STANDAR

Rabu, 12 Juli 2023 - Reihana Ferdian

BATAM - Ombudsman Republik Indonesia (RI) menyatakan, bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Batam tak sesuai standar.

"Kami lakukan pemantauan, tidak hanya melihat standar pelayanan, sarana dan prasarana saja. Namun juga seluruh proses layanannya," kata Kepala Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat, Rabu (12/07).

Sebelumnya, Ombudsman RI telah melakukan inspeksi mendadak ke Kantor Disdukcapil Kota Batam beberapa waktu lalu.

Jemsly menilai, seluruh proses sudah berjalan dengan baik. Namun, ketersediaan blangko KTP yang tidak sesuai permintaan menjadi penyebab terjadinya penundaan pencetakan.

"Jadi berdasarkan data, permintaan KTP per hari di sini rata-rata 500 pcs. Namun blangko yang tersisa saat ini hanya 1.000 pcs," tutur Jemsly.

Akibatnya, setiap kali pengajuan permintaan blanko ke Ditjen Dukcapil Kemendagri yang disetujui hanya sebagian saja.

Ia melanjutkan, gedung yang digunakan Disdukcapil saat ini kurang layak dijadikan tempat pelayanan.

"Luas ruangan dan ketersediaan tempat duduk tidak sesuai dengan jumlah pengguna layanan, terkesan sempit dan tidak nyaman baik bagi pengguna maupun penyelenggara," ungkapnya.

Begitu juga dengan ketersediaan lahan parkir sangat minim sehingga mengganggu jalan umum.

Terlebih, tenda tambahan di luar gedung kondisinya kurang baik dan terjadi kebocoran saat terjadi hujan. Saat sidak Ombudsman juga menemukan standar pelayanan yang belum terpenuhi.

"Kami tidak temukan adanya informasi terkait jangka waktu penyelesaian layanan, visi pelayanan, motto pelayanan, loket pelayanan khusus, dan kami juga tidak temukan petugas pada loket pengaduan," tambah Jemsly.

Selain itu, Ombudsman RI juga menyoroti tidak adanya resi tanda terima layanan yang diberikan kepada pengguna layanan dari petugas loket.

"Seharusnya ada produk yang dikeluarkan sebagai bukti pengurusan. Kami temukan hanya sekedar tulisan di KK dan masyarakat hanya dapat menunggu dihubungi oleh petugas untuk selanjutnya," ucap Jemsly.

Sebagai tindak lanjut atas temuan tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Kepri akan menyampaikan hasil temuan dan saran perbaikan kepada Pemerintah Kota Batam khususnya Kepala Dinas Dukcapil Kota Batam.

"Kami akan surati terkait hasil temuan dan saran perbaikan yang harus dijalani. Kami juga akan berkoordinasi dengan Ditjen Dukcapil terkait ketersediaan blanko KTP Kota Batam," tutup Pimpinan Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat.