GELAR PVL ON THE SPOT DI DISDUKCAPIL KOTA PONTIANAK, OMBUDSMAN TERIMA KELUHAN ANTRI ONLINE

Jum'at, 02 Oktober 2020 - Armitha Octarina Sidabutar

Pontianak - Menutup rangkaian kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan *On The Spot* (PVL OTS), Kantor Perwakilan Ombudsman Kalimantan Barat telah membuka Gerai Pengaduan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak, Jl. Letjen Sutoyo Pontianak, tanggal 28-29 September dan 01 Oktober 2020,

Sebelumnya, Ombudsman Kalbar juga telah membuka Gerai Pengaduan di Kantor Pertanahan (Kantah) Kabupaten Kubu Raya tanggal 26-28 Agustus 2020, lalu Kantah Kota Pontianak tanggal 07-09 September 2020, kemudian Samsat Wilayah I Kota Pontianak tanggal 15-17 September 2020, dan Satpas Polresta Pontianak Kota tanggal 21-23 September 2020.

"Selain sebagai upaya mendekatkan akses pengaduan masyarakat terkait permasalahan pelayanan publik oleh Instansi, kami juga menggencarkan kembali sosialisasi dan edukasi masyarakat terkait tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI", terang Tariyah, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Kalbar.

Gerai Pengaduan yang dibuka Ombudsman di Disdukcapil Kota Pontianak juga melayani masyarakat yang ingin berkonsultasi terkait semua permasalahan pelayanan publik. Selama pelaksanaan gerai pengaduan, Ombudsman Kalbar banyak menerima keluhan masyarakat mengenai sistem antrian *online* di Disdukcapil Kota Pontianak.

"Sehari bisa sampai 5-6 orang datang mengeluh karena sulitnya dapat antrian, bahkan ada yang sudah sebulan lebih baru dapat antrian. Ada juga yang memang tidak paham dengan sistem antrian ini", tambah Tariyah lagi.

Terkait keluhan tersebut, Ombudsman Kalbar telah menyampaikan permasalahan tersebut kepada Kepala dan Sekretaris Disdukcapil Kota Pontianak. Menurut keterangan pihak Disdukcapil Kota Pontianak, sistem antrian *online* disediakan sebanyak 2.000 antrian per minggu, dengan kuota per hari sebanyak 400 antrian untuk semua jenis layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Antrian tersebut mulai dibuka pada hari Jumat pukul 14.00 WIB dan ditutup pada hari Minggu. Sistem antrian *online* ini juga bertujuan untuk mengurangi jumlah kerumunan masyarakat dan mencegah penyebaran corona.

Selain itu, Kepala Disdukcapil Kota Pontianak berencana menambah jumlah petugas keamanan yang juga akan menjadi petugas informasi pada Tahun 2021. Nantinya masyarakat yang masih bingung dengan jalur dan mekanisme pelayanan dapat bertanya kepada petugas di lantai 1.

"Kami apresiasi transparansi dari Disdukcapil, karena data pemohon yang terdaftar bisa langsung dilihat juga di web. Keluhan yang ada saat ini mungkin dikarenakan belum semua masyarakat siap dan bisa beradaptasi dengan sistem baru. Namun kami juga berharap Disdukcapil bisa menyediakan petugas yang kompeten untuk memberikan informasi sekaligus solusi untuk memudahkan masyarakat yang masih kesulitan dengan sistem*online* ini", tutup Tariyah. (ori-kalbar, tm)