

MASYARAKAT KELUHKAN LAYANAN UPT DISPENCAPIL DI KECAMATAN BANJARMASIN BARAT

Kamis, 10 Juni 2021 - Maulana Achmadi

Banjarmasin - Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan laksanakan PVL On The Spot di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispencapil) Kecamatan Banjarmasin Barat pada Kamis (10/6/2021). Kegiatan PVL On The Spot dilaksanakan sebagai upaya "jemput bola" terhadap laporan/keluhan pelayanan publik yang dialami oleh masyarakat, serta melakukan sosialisasi dan melihat langsung kondisi pelayanan. Pelayanan UPT Dispencapil merupakan layanan yang paling banyak diakses masyarakat, baik untuk mengurus pembuatan KTP, pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), perubahan data pada Kartu Keluarga, dan sebagainya.

Agus Supianor salah satu masyarakat yang mengakses layanan UPT Dispencapil Kecamatan Banjarmasin Barat, mengeluhkan tidak adanya sistem antrian dan tidak tersedianya kursi bagi masyarakat yang menunggu. "Kami kebingungan karena tidak ada nomor antrian, akhirnya pelayanan tidak tertib dan kami juga harus menunggu berdiri karena tidak ada kursi untuk duduk. Kami berharap agar ada nomor antrian dan kursi bagi masyarakat untuk pengguna layanan," tuturnya.

Apa yang dikeluhkan Agus tersebut juga, diamini oleh masyarakat lainnya. Pengguna layanan yang lain, Pak Boike juga mengusulkan agar ada pengeras suara untuk memudahkan petugas memanggil masyarakat yang telah selesai dokumen kependudukannya. "Sehingga masyarakat tidak perlu berkerumun di depan loket untuk menunggu panggilan dari petugas," harapnya.

Reni Yunita Ariany, Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan, menyampaikan bahwa keluhan terkait pelayanan UPT Dispencapil Kecamatan Banjarmasin Barat sudah ia dan tim catat. Selanjutnya akan diproses sesuai dengan kewenangan Ombudsman. "Mengingat UPT ini di bawah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, tindak lanjut atas keluhan tersebut akan dikoordinasikan ke instansi dimaksud," tuturnya.

Selain keluhan pelayanan kependudukan. Ia juga menyampaikan masyarakat juga menyampaikan konsultasi dan keluhan perihal bantuan sosial, prosedur pembuatan SIM, dan BPJS Kesehatan.