

# OMBUDSMAN KALTENG BUKA POSKO PENGADUAN DI DUKCAPIL BARITO UTARA

Kamis, 13 Agustus 2020 - Meigi Bastiani

Kamis (13/08) - Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah kembali melaksanakan PVL *On The Spot* (PVL OTS). Kali ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara (Disdukcapil Barut). Pembukaan posko pengaduan dan konsultasi PVL OTS ini disambut baik oleh Kepala Disdukcapil Barut.

Dalam pelaksanaan PVL OTS ini, masyarakat yang sedang mengakses pelayanan di Disdukcapil Barut menyempatkan diri untuk mengunjungi Pojok Pengaduan PVL OTS. Ada masyarakat yang menyampaikan laporan pengaduan, berkonsultasi dan menyampaikan keluhan di luar pelayanan Disdukcapil Barut, serta ada juga yang sekedar bertanya terkait tugas dan fungsi Ombudsman.

Pada pelayanan Disdukcapil Barut sendiri, belum ada masyarakat yang menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik di instansi tersebut. Hal ini disebabkan karena dari pihak Disdukcapil Barut sudah menyampaikan kendala terkait pelayanan kepada masyarakat. Dimana selama Pandemi Covid-19, seluruh pelayanan dilakukan secara *online*. Baru beberapa bulan terakhir dilakukan pelayanan secara langsung dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. Selain itu, alat untuk melakukan percetakan E-KTP hanya mampu dilakukan untuk 50-70 kartu E-KTP/hari, sementara masyarakat yang mengakses pelayanan E-KTP lebih banyak jumlahnya. Di sisi lain, yang menjadi kendala adalah gangguan jaringan, sehingga mengakibatkan proses validasi data di pusat terhambat.

Fitriani, Calon Asisten Bidang PVL menyampaikan bahwa dengan dilaksanakannya PVL OTS ini, Ombudsman tidak hanya mendengar keluhan dari masyarakat, namun dari pihak Disdukcapil yang menyampaikan keterbatasan dalam melakukan pelayanan. Sehingga diharapkan Pemerintah Daerah untuk memperhatikan hal tersebut guna memperbaiki kendala-kendala yang dihadapi dalam melakukan pelayanan publik.

"Diharapkan PVL OTS ini dapat menjaring dan menambah informasi terkait tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman dalam melakukan pengawasan pelayanan publik, baik itu kepada masyarakat umum ataupun Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik secara khusus di Kabupaten Barito Utara," tutur Fitri.