

Rabu, 18 September 2019 - Siti Fatimah

Jayapura - Tim Ombudsman Perwakilan Provinsi Papua melakukan pelayanan konsultasi dan penerimaan laporan langsung kepada warga Kota Jayapura yang difokuskan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. Layanan konsultasi langsung ini dimaksudkan agar ada informasi terkait mekanisme penyelesaian laporan di Ombudsman, sekaligus apabila terdapat keluhan, dapat dilakukan klarifikasi guna penyelesaian masalah tersebut. Selain itu, kegiatan ini diharapkan juga mampu memberikan konsultasi terhadap keluhan pelayanan publik lainnya yang mungkin dialami warga, untuk dapat memberikan alternatif solusi dan jika warga ingin mengadu atau memperoleh konsultasi lanjutan dapat menghubungi Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua.

Konsultasi oleh Asisten PVL terhadap salah satu pengunjung gerai PVL On The Spot

Kegiatan ini disambut baik oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, sebagai bagian mengontrol dan mendorong perbaikan pelayanan pada instansinya. Menurut Kepala Dinas, telah disediakan wadah pengaduan khusus untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, namun sejauh ini belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. "Kami telah menyediakan sarana pengaduan namun hingga saat ini belum ada warga Kota Jayapura yang mengadu", ujar Ibu Merlan Uloli, Kepala Dinas. Hal yang menjadi masalah dalam 1 bulan terakhir adalah pemblokiran internet dan akibat kerusakan adanya gardu Telkomsel yang terbakar berdampak pada pelayanan dimana harus dilakukan secara manual dan untuk sementara belum dapat menggunakan tanda tangan elektronik, akhirnya layanan pindah masuk maupun keluar Kota Jayapura dilakukan secara manual dan belum dapat terkoneksi dengan daerah tujuan.

Harapan Kepala Dinas, permasalahan jaringan dapat segera teratasi agar pelayanan dapat berjalan normal. Selain itu, apabila ada keluhan, warga dapat menyampaikan baik melalui pengaduan internal maupun melalui Ombudsman, agar dapat digunakan sebagai perbaikan pelayanan internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.