OMBUDSMAN ON THE SPOT, DUA HARI PELAYANAN DI DINAS DUKCAPIL KOTA JAYAPURA

Rabu, 18 September 2019 - Siti Fatimah

Jayapura - Tim Ombudusman 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.

Â Koordinasi pelaksanaan PVL On The Spot dengan Walikota Jayapura dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura (17/09/2019)

Kegiatan PVL *On The Spot* akan dilaksanakan selama dua hari, yaitu tanggal 17 - 18 September 2019 di Kota Jayapura, dengan membuka gerai pengaduan dan konsultasi pada lokasi pelayanan. Dari kegiatan hari pertama, Ombudsman menerima masukan dari masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, namun ada juga yang mengeluhkan belum tersedianya blangko pindah masuk sejak bulan Juni 2019, sehingga warga berharap agar dapat segera terfasilitasi ketersediaan blangko tersebut. Beberapa warga juga berkonsultasi terkait bagaimana menyampaikan keluhan tentang seleksi CPNS, pemenuhan hak atas perumahan, sebagian warga juga mengakui bahwa baru mengenal Ombudsman sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik.

Â 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 DinasÂ 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 kerusuhan 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.