INI BEBERAPA TEMUAN OMBUDSMAN PADA KANTOR DINAS DUKCAPIL KOTA KUPANG

Sabtu, 23 Maret 2019 - Victor William Benu

POS-KUPANG.COM|KUPANGÂ - Ombudsman RI Perwakilan NTT menemukan beberapa hal menyangkut pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kota Kupang. Salah satunya adalah belum tersedianya layanan nomor telepon pengaduan di loket (call center).

Hal ini disampaikan Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTT, Darius Beda Daton,S.H, kepada POS-KUPANG.COM, Sabtu (23/3/2019).

Menurut Darius, hasil kunjungan ke Kantor Dinas Dukcapil Kota Kupang pada pertengahan tahun 2018 lalu, ditemukan beberapa hal, yaitu belum dipasang call center di loket pengaduan , belum diumumkan semua dokumen yang sudah diterbitkan melalui situs web/papan pengumuman.

"Temuan kami waktu itu, Kantor Dinas Dukcapil Kota Kupang belum mengumumkan jumlah blanko KTP -e yang masih tersedia melalui papan pengumuman," kata Darius.

Dijelaskan, masalah lain yabg ditemui yakni keluhan warga yang telah melakukan perekaman sejak tahun 2016-2017 namun, sampai pada Juli 2018, belum menerima informasi apakah status perekaman mereka dinyatakan siap cetak.

"Soal antrean juga hanya disiapkan bagi pemohon pendaftaran pelayanan awal, sedangkan yang ingin mengecek atau hendak mengambil tidak disediakan mekanisme antre," katanya.

Bahkan, lanjutnya, ada KTP -e yang telah dicetak ,tidak segera didistribusi ke pemohon ,namun diserahkan ke oknum anggota DPRD dari daerah pemilihan Kota Kupang tanpa pemberitahuan kepada pemohon atau pemilik KTP-e.

Plt. Kadis Dukcapil Kota Kupang, Drs. Agus Ririmasse,M.Si mengatakan, melihat kondisi itu, maka semenjak dirinya dipercayakan menjadi Plt. Kadis Dukcapil Kota Kupang, maka dirinya mulai membenahi secara bertahap.

"Terkait warga yang sudah melakukan perekaman tagun 2016-2017, kita mulai tuntaskan sehingga tunggakan itu dalam waktu dekat sudah bisa tuntas," kata Agus.

Dijelaskan, temuan itu juga membuat Dinas Dukcapil Kota Kupang mendapat nilai kuning.

"Saya dan beberapa staf sudah bertemu langsung Kepala Ombudsman dan menyampaikan perkembangan pelayanan yang ada di Kantor Dukcapil,selain meminta masukan dari Ombudsman soal pelayanan, sehingga kita harapkan dengan pembenahan-pembenahan, kita bisa mendapat lampu hijau," katanya.

Sedangkan soal pelayanan, ia mengakui, saat ini dirinya telah membenahi sistem pelayanan yang ada, sehingga pengurusan administrasi identitas warga bisa langsung diperoleh.

"Sekarang kita bekerja 1x 24 jam, jadi petugas stand by untuk lakukan pencetakan,sehingga diharapkan pelayanan kedepan makin baik," katanya. (Laporan Reporter POS-KUPANG.COM, Oby Lewanmeru).