

LAMBAN BERIKAN PELAYANAN, OMBUDSMAN BUKA POSKO PENGADUAN PELAYANAN DISDUKCAPIL SE-LAMPUNG

Jum'at, 09 April 2021 - Risqa Tri

LAMPUNG, (www.JNnews.co.id) | Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung membuka posko pengaduan terkait pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) se-Provinsi Lampung dari tanggal 9 sampai dengan 23 April 2021.

Menurut Nur Rakhman Yusuf, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung pertimbangan dibukanya posko tersebut karena terdapat beberapa konsultasi dari masyarakat terkait lambannya pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten/Kota.

"Tren konsultasi saat ini di Ombudsman terkait substansi administrasi kependudukan, maka kami mengambil langkah membuka posko pengaduan terkait hal tersebut agar dapat diselesaikan secara komperhensif", ujar Nur Rakhman, Jum'at (9/4/2021).

Pihaknya menyoroti bahwa administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan administrasi utama yang harus dimiliki oleh masyarakat karena pelayanan publik lainnya kebanyakan mensyaratkan dokumen administrasi kependudukan tersebut. Sebagai contoh saat masyarakat akan mengakses pelayanan pembuatan kartu BPJS Kesehatan maka masyarakat harus memiliki dokumen administrasi kependudukan terlebih dahulu, selain itu terkait Nomor Induk Kependudukan (NIK) pun harus sudah update. Jika pelayanan administrasi kependudukan masih rumit dan lama maka bisa dipastikan masyarakat akan kesulitan mengakses pelayanan publik lainnya.

Disisi lain, pihaknya mengapresiasi upaya Disdukcapil dalam mempercepat proses pelayanan dengan menyediakan pelayanan online melalui Whatsapp (WA), email atau telepon, namun pihaknya masih mendapati beberapa nomor WA pelayanan yang tidak responsif saat masyarakat mengakses pelayanan tersebut. Padahal dalam kondisi Pandemi Covid-19 seperti saat ini, inovasi pelayanan tersebut dapat meminimalisir penularan Covid-19 dibandingkan jika masyarakat harus datang langsung ke tempat pelayanan.

"Kami harap pelayanan online dapat mempermudah pelayanan, bukan justru memperpanjang birokrasi, apalagi di tengah situasi pandemi ini. " tegas Nur Rakhman.

Untuk itu kami imbau masyarakat yang merasa terkendala terkait pelayanan online Disdukcapil untuk menyampaikan pengaduannya ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung melalui nomor whatsapp pengaduan 08119803737, email: pengaduan.lampung@ombudsman.go.id dan telepon pengaduan 0721-251373 atau surat dan datang langsung ke alamat Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Jl. Way Semangka No.16A Pahoman Bandar Lampung. (*)