

# **OMBUDSMAN BANTEN GELAR DIALOG INTERAKTIF, CEK EFEKTIVITAS DAN INOVASI LAYANAN ADMINISTRASI DISDUKCAPIL**

Minggu, 27 September 2020 - Rizal Nurjaman

Tangerang (27/09/2020) SatuBanten.com - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten kembali menggelar dialog virtual interaktif, bertajuk "Efektivitas dan Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Masa Pandemi Covid-19", dialog virtual kali ini menghadirkan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di 4 (empat) kabupaten/kota di Provinsi Banten, antara lain; Kabupaten Lebak, Kota Serang, Kota Tangerang dan Kabupaten Tangerang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) selaku dinas yang mengurus layanan administrasi kependudukan, tentu sangat dibutuhkan oleh masyarakat, pelayanan seperti KTP, akta kelahiran dan akta kematian misalnya yang kerap kali menjadi persyaratan utama seseorang dalam mengurus pelayanan di instansi/badan lainnya seperti pengurusan BPJS dan pendaftaran Bank.

Di masa Pandemi Covid-19 ini menjadi tantangan kepada Disdukcapil dalam menjalankan pelayanannya, kebutuhan masyarakat yang terus-menerus memerlukan pelayanan administrasi kependudukan, namun ruang gerak terbatas dikarenakan physical distancing dan pembatasan sosial. Maka dari itu Disdukcapil dituntut harus melakukan berbagai inovasi dalam hal pelayanan ditengah Pandemi Covid-19.

Atas dasar itu kemudian Ombudsman Banten menggelar dialog virtual bersama Disdukcapil yaitu untuk mengetahui kebijakan baru serta inovasi yg diberlakukan guna memberikan pelayanan publik yang maksimal dan prima bagi masyarakat. Adanya inovasi ataupun kebijakan baru tersebut, dilakukan demi upaya pencegahan perbuatan maladministrasi.

Ombudsman sendiri sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik tidak hanya menerima laporan dari masyarakat terkait dugaan maladministrasi pelayanan publik tetapi juga melakukan upaya-upaya pencegahan maladministrasi yang mana bertujuan agar masyarakat lebih paham dan memiliki pengetahuan yang lengkap terkait pelayanan publik.

Dalam dialog virtual tersebut, masing-masing Kepala Disdukcapil memaparkan inovasi-inovasi yang sudah dilaksanakan ditengah pandemi Covid-19, seluruh Disdukcapil yang hadir dalam dialog virtual ini kompak mengalihkan seluruh layanannya melalui sistem online, demi menghindari tatap muka ditengah pandemi Covid-19.

Inovasi yang dilakukan Pemerintah Kota (Pemkot) Tangerang adalah dengan memanfaatkan 3 website yaitu aplikasi Tangerang Live, website kependudukan dan website Sobat Dukcapil, untuk ketiga website tersebut sudah saling terhubung, sehingga tidak akan menyebabkan duplikat data. Kab. Tangerang memiliki berbagai macam program pelayanan, antara lain BL 3 in 1, Peking Terbang, Ajak Poimah, Lantaran Rindu dan Perjaka Wibawa.

Untuk Kota Serang memiliki sistem Smart Dukcapil, whatsapp pengajuan permohonan pelayanan. Serta Kab. Lebak melakukan pelayanan dengan sistem online dan terdapat pelayanan adminduk di masing-masing kecamatan yang semuanya terhubung juga dengan data Disdukcapil Kab. Lebak.

Ombudsman Banten melalui host dialog virtual Densi Firizki mengapresiasi segala bentuk inovasi ditengah pandemi tersebut, "Kami mengapresiasi inovasi-inovasi yang telah dilakukan oleh bapak dan ibu sekalian (4 Kepala Disdukcapil di Provinsi Banten), semoga dengan adanya inovasi ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengurangi potensi terjadinya maladministrasi," kata Densi. (RR/SBS31)