OMBUDSMAN KALBAR APRESIASI RENCANA INOVASI SISTEM ANTRIAN DISDUKCAPIL KOTA PONTIANAK

Jum'at, 26 September 2025 - kalbar

PONTIANAK - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat mengapresiasi langkah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak yang berencana menyempurnakan sistem antrian pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Apresiasi tersebut disampaikan dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik yang digelar pada Selasa (23/09/2025) di Aula Kantor Terpadu Kota Pontianak.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat, Tariyah, menyatakan bahwa inovasi sistem antrian merupakan bentuk nyata dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi. Ombudsman memandang sistem antrian sebagai pintu masuk utama masyarakat dalam mengakses layanan, sehingga pengelolaannya harus dilakukan secara tertib dan akuntabel.

Dalam forum tersebut, Disdukcapil Kota Pontianak memaparkan rencana pembaruan terhadap sistem antrian online SIANTAN (Sistem Antrian Online), yang sejak 2019 telah digunakan sebagai sarana pemesanan layanan secara daring. Sistem tersebut awalnya hanya berlaku untuk layanan siang hari dan dibuka setiap Jumat hingga Minggu, atau hingga kuota habis. Namun dalam perjalanannya, sistem ini menuai berbagai keluhan masyarakat, terutama karena keterbatasan waktu akses.

Menanggapi masukan tersebut, Disdukcapil merencanakan penerapan pola baru mulai Oktober 2025. Nantinya, masyarakat dapat mengakses sistem antrian setiap hari pada pukul 18.00 hingga 24.00 WIB, satu hari sebelum jadwal pelayanan yang diinginkan. Perubahan ini diharapkan dapat memberi fleksibilitas lebih bagi masyarakat serta mengurangi kepadatan akses dalam waktu yang sempit.

Ombudsman Kalbar menyambut baik pembaruan tersebut, namun juga menekankan pentingnya memastikan adanya standar operasional prosedur yang memadai dalam pelaksanaan sistem antrian yang baru. Selain itu, keterbukaan informasi mengenai ketersediaan kuota layanan dan jumlah yang telah terpakai dinilai penting untuk menjaga transparansi.

Lebih lanjut, Ombudsman juga mendorong agar Disdukcapil memperkuat upaya sosialisasi kepada masyarakat, terutama terkait cara penggunaan sistem antrian yang baru serta menjaga integritas aparatur penyelenggara layanan.

Ombudsman Kalbar menilai bahwa perbaikan sistem antrian ini merupakan bagian penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Langkah ini juga menjadi bagian dari penguatan akuntabilitas kelembagaan dan profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan terbaik bagi warga. (ORI-Kalbar)