

OMBUDSMAN KALIMANTAN BARAT TERIMA AUDIENSI DISDUKCAPIL PONTIANAK, BAHAS AKSES PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Selasa, 13 Oktober 2026 - kalbar

PONTIANAK - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat menerima audiensi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak pada Senin (12/10/2026). Pertemuan ini membahas keberadaan biro jasa atau pihak ketiga yang membantu masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Disdukcapil Pontianak berkoordinasi dengan Ombudsman Kalbar untuk mendapatkan masukan sebelum menentukan langkah lebih lanjut terkait persoalan tersebut.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Barat, Tariyah, menyampaikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan perlu tetap memperhatikan kebutuhan masyarakat, termasuk warga yang mengalami kesulitan mengurus dokumen secara mandiri. Menurutnya, keberadaan pihak yang membantu masyarakat perlu dilihat dari berbagai sisi agar kebijakan yang diambil tidak justru menyulitkan warga yang membutuhkan bantuan.

"Pelayanan publik itu inklusif, humanis, dan bebas maladministrasi," ujar Tariyah. Terkait keberadaan biro jasa, ia menjelaskan bahwa pihak ketiga tidak serta-merta harus dilarang, tetapi perlu diatur melalui mekanisme yang jelas. "Bukan 100 persen dilarang, tapi diatur," tegasnya. Karena itu, penyusunan standar operasional prosedur (SOP) dan pembahasan bersama pihak terkait dinilai penting agar pengaturannya sesuai aturan dan tetap memperhatikan kebutuhan masyarakat.

Kepala Disdukcapil Kota Pontianak, Yuni Rosdiah, menjelaskan bahwa kunjungan tersebut dilakukan untuk berkoordinasi dengan Ombudsman sebelum mengambil langkah lebih lanjut terkait biro jasa. Ia ingin memastikan kebijakan yang diterapkan memiliki dasar yang jelas dan mempertimbangkan dampaknya bagi masyarakat. "Kami tidak mau terjadi keributan, makanya kami ingin koordinasi dulu," ujar Yuni. Melalui pertemuan ini, Ombudsman Kalimantan Barat mendorong agar pengaturan biro jasa disusun secara tepat, dengan tetap menjaga kualitas pelayanan dan kemudahan akses bagi masyarakat.

Selain membahas keberadaan biro jasa, pertemuan tersebut juga menyinggung kendala masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara online. Yuni menyampaikan bahwa masih ada masyarakat yang mengeluhkan kesulitan saat mendaftar antrean secara daring.

Menanggapi hal tersebut, Tariyah menekankan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan kemudahan akses bagi seluruh masyarakat. "Penerapan layanan secara daring juga perlu mempertimbangkan warga yang mengalami kesulitan mengakses layanan secara mandiri, sehingga mereka tetap mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan", saran Tariyah.

Ombudsman Kalimantan Barat berharap koordinasi ini dapat menjadi langkah awal dalam merumuskan pengaturan yang jelas dan sesuai ketentuan, sehingga ke depannya pelayanan administrasi kependudukan dapat terus ditingkatkan tanpa mengabaikan kebutuhan masyarakat dalam memperoleh layanan yang mudah diakses. (ORI-Kalbar)