# OMBUDSMAN MENYAMAR DI DISDUKCAPIL DAN UPT, INI TEMUAN YANG DIDAPAT

**Rabu, 05 September 2018 - Zsa Zsa Bangun Pratama**

TRIBUNPEKANBARU.COM - Sejumlah temuan didapati oleh pihak Ombudsman saat melakukan kajian dan penelitian tentang kebijakan publik, sebagai dampak dari pemekaran wilayah terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Provinsi Riau.

Dalam melakukan penelitian tersebut, pihak Ombudsman melakukan beberapa metode, yakni melalui observasi atau peninjauan langsung, kemudian melalui wawancara.

Tidak hanya itu, bahkan pihak Ombudsman juga menggunakan menggunakan metode penyamaran sebagai pengguna layanan, dan kemudian mendapati cukup banyak temuan.

"Metode yang dilakukan adalah observasi atau tinjau langsung ke lapangan, ke UPT dan juga Disdukcapil, kemudian wawancara masyarakat, serta juga melalui penyamaran, kami bertindak sebagai pengguna layanan di UPT-UPT tersebut," kata Ketua Ombudsman RI Perwakilan Riau, Ahmad Fitri dalam menyampaikan materinya dalam kegiatan Diseminasi Kajian Publik Kebijakan Pelayanan Publik, yang dilaksanakan di Hotel Pangeran, Pekanbaru, Selasa (4/9).

Dijelaskannya, temuan pihaknya yang didapti di dua tempat yang diteliti pihaknya di Disdukcapil Kota Pekanbaru dan Kabupaten Bengkalis adalah, meningkatnya beban kerja pelayanan permohonan KTP, kemudian terjadinya penundaan berlarut permohonan KTP.

"Kami melihat mal admistrasi dengan penundaan berlarut tersebut. Kemudian alat pencetak KTP belum memadai, keluhan gedung dan sarana pendukung yang tak memadai, pengurusan penggantian," ulasnya.

Tidak hanya itu, pihak Ombudsman juga mendapati dugaan terjadinya pungutan liar, dan juga pencaloan yang terjadi di UPT dan juga di Disdukcapil, melalui wawancara dengan masyarakat.

"Melalui wawancara dengan masyarakat, kami juga mendengar terjadinya dugaan pungutan liar dan pencaloan. Selain itu, kurangnya pegawai, keluhan peralatan rusak, dan teknologi yang tertinggal juga menjadi masalah yang banyak di temukan," imbuhnya.

Ahmad Fitri menjelaskan, hasil yang disampaikan pihaknya adalah bagian dari pencegahan.

"Karena kami melihat banyak keluhan masyarakat terkait hal ini. Kami juga lihat banyak di media, tapi belum diadukan ke Ombudsman," tuturnya.

Dikatakannya, sejak tahun 2015 lalu pihaknya sudah melakukan kajian, dan setiap tahun berkelanjutan sampai saat ini. Sengaja dipilih tema ini menurutnya karena cukup menarik untuk dikaji dampak dari pemekaran tersebut terhadap pelayanan publik.

"Pemekaran wilayah akan menyebabkan perubahan alamat, kemudian kewajiban untuk mengurus perubahan tersebut, selain itu pihak Disdukcapil menghadapi berbagai masalah dasar," tuturnya. (ale)