

# OMBUDSMAN NILAI PELAYANAN KTP-EL DISDUKCAPIL BANDAR LAMPUNG LAMBAT

Kamis, 24 Januari 2019 - Shintya Gugah Asih T.

BANDAR LAMPUNG (Lampost.co)--Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung menilai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung masih sangat lambat dalam upaya perbaikan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan KTP elektronik (KTP-el).

Hal ini dibuktikan dengan masih cukup banyaknya laporan maupun konsultasi dan informasi tentang pelayanan KTP-el di Disdukcapil Kota Bandar Lampung yang disampaikan melalui Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sejak pertengahan 2018 hingga awal 2019.

Sebagian besar konsultasi yang masuk adalah terkait lamanya proses pencetakan KTP-el setelah dilakukan perekaman. Hal ini karena tidak jelasnya jangka waktu pelayanan pencetakan KTP-el setelah proses perekaman KTP-el dilakukan. "Banyak masyarakat yang harus bolak-balik ke kantor Disdukcapil hanya mendapatkan pengambilan KTP-el yang harus berulang kali diganti tanggal pengambilannya karena ternyata KTP-el-nya belum selesai dicetak," ungkap Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung Nur Rakhman Yusuf, Kamis (24/1/2019).

"Kami heran dengan lambatnya upaya perbaikan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Evaluasi internal sebaiknya dilakukan secara menyeluruh mulai dari evaluasi kompetensi pelaksana sampai dengan mekanisme/prosedur pelayanan apakah sudah dilaksanakan atau belum oleh pelaksana," ujar Nur Rakhman lagi.

Menurutnya, evaluasi internal tidak hanya cukup dengan melakukan pemecatan kepada oknum yang didapati sudah melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan. Namun, evaluasi internal juga harus memiliki indikator yang jelas sehingga evaluasi yang dilakukan benar-benar menyelesaikan akar masalah sesungguhnya dari pelayanan KTP-el tersebut.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung sebetulnya sudah pernah menyampaikan saran secara tertulis kepada seluruh Wali Kota dan Bupati di Provinsi Lampung pada Agustus 2017 atas penanganan laporan inisiatif investigasi tentang KTP-el.

Saran tersebut antara lain agar pihak Disdukcapil melaksanakan amanah dalam surat edaran (SE) Kemendagri 2016 tentang Percepatan dan Penerbitan KTP-El dan Akta Kelahiran. Amanah SE tersebut di antaranya membuat SMS/nomor pengaduan untuk mempermudah komunikasi dengan pengguna layanan dan tidak memberikan persyaratan tambahan selain fotokopi kartu keluarga untuk pemohon KTP-el.