

# OMBUDSMAN NTT APRESIASI PENINGKATAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DISDUKCAPIL KOTA KUPANG

Rabu, 20 Juli 2022 - Veronica Rofiana Edon

KUPANG - Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur menyampaikan apresiasi kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Kupang dalam rangka peningkatan standar kualitas pelayanan publik di Kota Kupang, Selasa (19/7/2022) di Kantor Disdukcapil Kota Kupang.

Kegiatan ini dihadiri Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menangani pelayanan publik, di antaranya Dinas Pendidikan, Perizinan, Kesehatan, Kominfo, dan beberapa perwakilan dari akademisi, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), serta disaksikan oleh Ombudsman RI dan Bagian Organisasi dan Tata Taksana Jota Kupang.

"Kami mengapresiasi Disdukcapil Kota Kupang yang merupakan dinas pertama di lingkup Pemerintah Kota Kupang yang telah merespons kerja sama antara Ombudsman NTT dan Pemerintah Kota Kupang dalam meningkatkan standar kualitas pelayanan publik," ujar Kepala Asisten bidang Pencegahan Ombudsman NTT, Yosua Pepris Karbeka, usai melakukan diskusi terkait standar pelayanan Disdukcapil Kota Kupang.

Yosua melanjutkan bahwa kegiatan ini merupakan rangkaian dari kerja sama Ombudsman NTT dengan Pemerintah Kota Kupang yang sudah ditandatangani oleh Ombudsman RI dan Wali Kota Kupang, Jefri Riwi Kore pada Desember 2021 kemarin. "PKS kemudian ditindaklanjuti di level tingkat perangkat daerah seperti yang saat ini sudah dilakukan Disdukcapil Kota Kupang dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Kupang," ujarnya.

"Kami berharap dengan standar pelayanan yang ada menjadi acuan kerja perangkat daerah khususnya Disdukcapil dan menjadi bagian dari standar yang diperhatikan masyarakat termasuk dalam melakukan evaluasi dalam mendorong kualitas pelayanan Disdukcapil," katanya.

Sementara itu, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang, Angela Tamo Inya mengatakan ada 13 jenis layanan yang distandarkan, yakni Standar Pelayanan Publik (SPP) Penerbitan KK, SPP Penerbitan KTP-Elektronik, SPP Penerbitan KIA, SPP Penerbitan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia, SPP Penerbitan Paket 1 Akte Kelahiran, Paket 2 Kematian, Paket 3 Perkawinan, dan paket 4 perceraian.

Selain itu, ditambah juga SPP Penerbitan Pengangkatan Anak, Pengesahan Anak, Perubahan Nama Penduduk dan Perubahan Status Kewarganegaraan dari WNA menjadi WKRI

Dijelaskan juga bahwa yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Kupang telah sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Tujuan dan sarannya adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Sedangkan sasaran Pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.