PENGURUSAN ADMINDUK MENJADI LAYANAN PUBLIK PALING KRUSIAL DI SUMATERA UTARA

Senin, 04 Juni 2018 - A. N. Gading Harahap

Medan: Pengurusan administrasi kependudukan (Adminduk) menjadi pelayanan publik paling krusial di Sumatera Utara berdasarkan laporan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan Sumut. Sebab, layanan yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) tersebut tidak memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, terutama mengenai standar waktu dan biaya.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara, Abyadi Siregar mengatakan, pelayanan adminduk tersebut dinilai krusial karena banyak dikeluhkan masyarakat dan terus berulang setiap tahun tanpa ada perubahan signifikan.

"Adminduk ini yang paling sering dikeluhkan dan dilaporkan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan Sumut. Baik datang langsung ke kantor, lewat surat, maupun lewat media sosial," kata Abyadi Siregar pada acara Diskusi Multi Pihak untuk Layanan yang Krusial di Kota Medan dan Kabupaten Deli Serdang, di Hotel Grand Antares Medan, Senin (4/6/2018).

Abyadi menjelaskan, meski secara statistik laporan terkait adminduk ini menurun pada 2017 dibanding tahun sebelumnya, namun laporan yang disampaikan selalu masalah yang sama.

Berdasarkan data Ombudsman Sumut, pada 2017 laporan mengenai adminduk sekitar 4,98 persen dari 280-an laporan yang diterima Ombudsman Sumut. Substansi laporan masyarakat mayoritas adalah mengenai standar waktu dan prosedur layanan yang tidak jelas, juga mengenai standar biaya.

"Masyarakat mengeluh kenapa lama sekali selesai, sampai 6 bulan. Kemudian ada dipampangkan standar layanan tetapi tidak sesuai penerapannya, berbelit-belit. Masyarakat sudah datang, disuruh balik ke kantor camat, kan repot bolak-balik. Kemudian masalah standar biaya, katanya gratis tapi kalau pakai uang bisa selesai," ungkap Abyadi.

Diskusi Multi Pihak untuk Layanan yang Krusial di Kota Medan dan Kabupaten Deli Serdang tersebut merupakan program kerjasama Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dengan Aliansi Sumut Bersatu (ASB) sesuai kesepakatan dalam lokakarya nasional Ombudsman RI bersama Civil Society Organization (CSO) yang berasal dari Indonesia beberapa waktu lalu. (Widya/AKS)