

SOAL INOVASI PELANDUK BERSEMEDDI, OMBUDSMAN KEPRI: KAMI APRESIASI

Selasa, 27 September 2022 - Reihana Ferdian

BATAM - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau, Lagat Siadari menyampaikan apresiasi atas program inovasi layanan Disdukcapil Kabupaten Natuna yaitu Pelanduk Bersemedi (Pelayanan Administrasi Kependudukan Beres Sehari Mesti Jadi). Ia berharap program tersebut dapat menciptakan perspektif positif masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil.

"Kami sangat mengapresiasi. Kami berharap unsur kecepatan yang ditawarkan bisa diterapkan oleh teman-teman di Disdukcapil Natuna. Jangan sampai masyarakat mengalami keterlambatan kemudian mempertanyakan "*kok ini lebih dari satu hari?*". Kalau ada kendala sampaikan saja ke masyarakat dan segera lakukan perbaikan," ujarnya saat menjadi pembicara dalam Sosialisasi yang diadakan oleh Disdukcapil Kabupaten Natuna secara daring, Selasa, (27/9/2022).

Lagat menambahkan, memang sudah semestinya penyelenggara memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Oleh karenanya, ia meminta seluruh elemen pelayanan berkomitmen menjalankan program ini.

"Kepala Dinas harus menindak tegas oknum nakal. Jangan sampai karena setitik nila, rusak susu sebelanga," ucapnya.

Lebih lanjut, Lagat menyarankan agar Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Natuna memberlakukan sistem kompensasi bagi penggunaan layanan yang menjadi korban maladministrasi pada layanan Dinas Dukcapil sebagai jaminan agar para pelaksana pelayanan publik (*front office* dan *back office*) menjalankan tugas dan fungsi dengan baik sesuai dengan program layanan Pelanduk Bersemedi.

"Sistem *punishment* dan *rewards* ini sudah biasa diterapkan oleh instansi swasta dalam upaya janji memberikan layanan yang maksimal pada pelanggannya. Kompensasi yang nantinya diberikan dapat berupa pemberian layanan siap antar layanan, pemberian hadiah, permintaan maaf bagi pengguna layanan, atau teguran lisan maupun tertulis serta mutasi bagi petugas," jelasnya.

Dalam kegiatan tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau itu pun menekankan pada keterbukaan layanan pengaduan bagi masyarakat yang acap kali dianggap merugikan instansi. Padahal bentuk aduan itu, menurutnya, dapat berupa saran dan kritik yang dapat dijadikan bahan evaluasi.

"Jangan takut membuka pengaduan bagi masyarakat apalagi terkait program ini. Banyak aduan bukan berarti instansi tersebut tidak baik. Kelola aduan dengan baik dan publikasikan. Harus ada komunikasi timbal balik untuk menciptakan kepercayaan," ungkap Lagat menutup sesinya.

Turut hadir dalam acara itu, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Ilham Kauli, beserta jajarannya, Perwakilan Direktorat Jenderal Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, Kabag Organisasi Kabupaten Natuna serta Camat, Lurah dan Kepala Puskesmas se-Kabupaten Natuna.