SOROTI PELAYANAN ADMINDUK, OMBUDSMAN JAWA TENGAH SIDAK KECAMATAN GENUK

Selasa, 13 Februari 2018 - Sabarudin Hulu

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah melakukan sidak terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Genuk. Kedatangan tim Ombudsman Jawa Tengah tersebut sebagai upaya untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat di media sosial mengenai sistem antrean dalam pelayanan administrasi kependudukan di sejumlah Kecamatan dan Kelurahan di Kota Semarang.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Tengah, Sabarudin Hulu menyampaikan, "Pada akhir Januari lalu, Ombudsman Jawa Tengah telah melakukan investigasi atas prakarsa sendiri dengan menurunkan tim untuk melakukan mystery shopping di sejumlah kecamatan dan kelurahan di Kota Semarang. Tim Ombudsman Jawa Tengah dalam hal ini melakukan penyamaran sebagai masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh informasi secara langsung mengenai pelayanan administrasi kependudukan, khususnya yang berkaitan dengan sistem antrean."

Dari hasil investigasi tim Ombudsman Jawa Tengah, penumpukan antrean terjadi di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kota Semarang yang bertempat di Kantor Kecamatan Genuk. Sedangkan pelayanan kependudukan di Kantor Kelurahan maupun Kantor Kecamatan Genuk tergolong sepi, sehingga tidak terdapat masalah dalam antrean.

Hasil investigasi lainnya yang ditemukan tim Ombudsman Jawa Tengah adalah bahwa di Kecamatan Genuk yang pelayanannya hanya diselenggarakan oleh TPDK Disdukcapik Kota Semarang, penumpukan antrean telah terjadi sejak pelayanan dimulai, yakni pukul 08.00 WIB. Jumlah masyarakat yang mengakses layanan kependudukan di Kecamatan Genuk sangat tinggi dibandingkan jumlah petugas yang hanya tiga orang. Kondisi demikian menyebabkan pengguna layanan mengantre cukup lama dan tidak memperoleh kepastian jangka waktu pelayanan. Hal tersebut ditambah dengan tidak adanya petugas informasi sehingga dapat memancing masyarakat untuk lebih memilih menggunakan jasa calo. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah berpendapat hal tersebut berpotensi terhadap terjadinya maladministrasi berupa permintaan imbalan uang.

Ketersediaan tempat duduk pada ruang tunggu yang terbatas dan tidak layak pakai juga menjadi sorotan Ombudsman Jawa Tengah. Menurut Sabarudin, ketersediaan fasilitas ruang tunggu merupakan salah satu komponen standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan. "Meski hanya tempat duduk, namun apabila tidak memberikan rasa nyaman dapat menimbulkan keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan," ujarnya.

Menindaklanjuti temuan tersebut, Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Tengah, Sabarudin Hulu berkoordinasi dengan Camat Genuk pada Senin (12/2) lalu. Camat Genuk membenarkan mengenai penumpukan antrean di TPDK Disdukcapil Kota Semarang yang bertempat di Kantor Kecamatan. Hal ini telah dikoordinasikan dengan Kadisdukcapil Kota Semarang dan disepakati dengan menambah dua personil untuk ditugaskan di TPDK Kecamatan Genuk.

Menurut keterangan Petugas TPDK Kecamatan Genuk, pengguna layanan bisa mencapai 150 antrean/hari. Sejak penambahan dua petugas, penumpukan antrean sudah dapat teratasi.

Dalam rangka mencegah terjadinya maladministrasi dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait pelayanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Genuk, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah akan berkoordinasi dengan Kadisdukcapil Kota Semarang. "Ombudsman Jawa Tengah akan melakukan koordinasi dan mendorong penyelenggara layanan agar memberikan pelayanan yang baik, termasuk dalam memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang mengakses layanan," tutup Sabarudin.