# OMBUDSMAN BANTEN MINTA DISDUKCAPIL KOTA SERANG PERTAHANKAN STATUS HIJAU

**Senin, 23 Mei 2022 - Rizal Nurjaman**

BANTENRAYA.COM - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten menyosialisasikan tugas pokok dan fungsi Ombudsman kepada masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

Dalam kesempatan itu, Ombudsman Banten meminta pejabat Disdukcapil Kota Serang mempertahankan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik tahun 2021 yang mendapatkan penilaian sebagai zona kepatuhan tinggi atau zona hijau.

Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Banten Adam Sutisna Winata mengatakan, kegiatan sosialisasi ini merupakan kegiatan rutin Ombudsman ke sejumlah instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik.

Setiap sosialisasi lokasinya berpindah-pindah sesuai dengan kebutuhan.

Kemarin, sosialisasi dilakukan di kantor Disdukcapil Kota Serang. Dengan bermodalkan standing banner dan sebuah meja serta sejumlah alat sosialisasi, perwakilan Ombudsman Banten mengajak dialog sejumlah warga yang sedang menurus dokumen kependudukan di kantor dinas tersebut.

Mereka juga bertanya tentang keluhan yang dirasakan.

"Sejauh ini kami lihat pelayanan yang dilakukan oleh disdukcapil sudah semakin baik," kata Adam, Senin, 23 April 2022.

Adam mengungkapkan, sejumlah fasilitas sudah disediakan oleh disdukcapil untuk pelayanan. Ruang tunggu lebih memadai, ada kursi duduk untuk menunggu, ada petugas yang memanggil masyarakat yang sedang mengurus dokumen sesuai nomor antrean, di dalam ada pelayanan, dan lain sebagainya.

Atas sejumlah perubahan itu, Ombudsman Banten mengapresiasi apa yang sudah dilakukan disdukapil.

Ombudsman berharap disdukcapil bisa maksimalkan pelayanan KTP dan dokumen kepndudukan lain di kantor kecamatan.

Bilapun ada yang khusus harus diurus ke dinas, masih bisa ditoleransi dengan catatan tidak semua harus diurus ke kantor dinas. Salah satunya misalkan aktivasi KTP elektronik.

Sejumlah keluhan yang disampaikan masyarakat terhadap pelayanan di disdukcapil misalkan pengaktifan nomor induk kependududukan (NIK), pembuatan KTP baru untuk kepentingan BPJS Kesehatan, pengurusan perubahan status di KTP

dan KK.

Keluhan yang disampaikan masyarakat hanya seputar itu, meskipun dia menilai masih wajar karena pengurusannya memang hanya bisa dilakukan di kantor disdukcapil.

"Beberapa terobosan luar biasa kita apresiasi dan sejauh ini masih sesuai SOP (standar operasional prosedur-red)," kata Adam.

Kepala Disdukcapil Kota Serang Dulbarid mengatakan, kedatangan rombongan dari Ombudsman Banten adalah untuk melihat pelayanan disdukcapil secara langsung.

Bukan dalam rangka penilaian pelayanan publik, rombongan Ombudsman Banten hanya datang untuk menyosialisasikan tugas pokok dan fungsi dari Ombudsman.

Dulbarid mengatakan, di tengah kekurangan sarana dan prasarana yang dimiliki, disdukcapil tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik.

Disdukcapil juga membuat terobosan pelayanan untuk lebih memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

"Saya harap minimal kami bisa mempertahankan penilaian yang sudah hijau ini," katanya.

Dulbarid mengungkapkan sejumlah kendala akibat kekurangan sarana dan prasarana ini. Dia menyebut, mesin pencetakan KTP elektronik yang digunakan secara terus menerus setiap hari pasti akan bisa rusak.

Namun, pihaknya tidak bisa menganggarkan karena keterbatasan anggaran. Karena itu ketika ada alat pencetak KTP elektronik rusak, maka yang dapat dilakukan hanya memperbaikinya ke teknisi.

"Kalau rusak paling diservice," katanya. ***