

OMBUDSMAN SOROTI TRANSFORMASI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Rabu, 09 September 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

RRI.CO.ID,Makassar - Transformasi layanan administrasi kependudukan atau Adminduk tidak cukup hanya dengan menghadirkan sistem pelayanan berbasis digital. Kemudahan prosedur, kepastian waktu penyelesaian, keterbukaan informasi, hingga respons terhadap pengaduan masyarakat menjadi bagian penting yang harus diperhatikan pemerintah.

Hal tersebut disampaikan Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Sulawesi Selatan, Dr. Ismu Iskandar, S.T., M.M., dalam Dialog Interaktif di PRO1 RRI Makassar bertajuk "Transformasi Layanan Adminduk", Selasa (8/9/2026).

"Layanan Adminduk merupakan pelayanan dasar karena dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, KTP elektronik, akta kelahiran, akta kematian, hingga dokumen perpindahan penduduk dan kesemua itu menjadi pintu masuk masyarakat untuk mendapatkan berbagai pelayanan lainnya,"Jelas Ismu.

Karena itu, menurut Ismu, masyarakat harus mendapatkan kepastian ketika mengurus dokumen kependudukan, mulai dari persyaratan, tahapan pelayanan, biaya, hingga batas waktu penyelesaian. Ketidakjelasan pada aspek tersebut dapat membuka ruang terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik.

Transformasi Adminduk, lanjutnya harusnya mampu memangkas rantai birokrasi yang tidak diperlukan. Digitalisasi seharusnya akan membuat masyarakat semakin mudah mengajukan permohonan, memantau prosesnya, dan bisa memperoleh dokumen tanpa harus berulang kali mendatangi kantor pelayanan. "Transformasi pelayanan harus memberikan kemudahan kepada masyarakat. Jangan sampai digitalisasi justru membuat masyarakat semakin sulit mendapatkan pelayanan," tambahnya.

Di sisi lain, penerapan layanan digital harus tetap menjamin akses bagi masyarakat yang mengalami keterbatasan teknologi maupun akses internet. Pemerintah perlu menyediakan pendampingan dan alternatif pelayanan sehingga tidak ada warga yang kehilangan hak hanya karena tidak mampu mengakses layanan secara digital.

Ombudsman juga menyoroti pentingnya penanganan pengaduan. Keluhan masyarakat mengenai pelayanan Adminduk harus menjadi bahan evaluasi untuk menemukan persoalan di tingkat sistem, bukan sekadar diselesaikan secara kasus per kasus.

"Jadi yang perlu kami tekankan di beberapa poin penting dari transformasi Adminduk ini Adalah Inklusifitas dimana semua warga Makassar sama dan setara dalam mendapatkan akses pelayanan Adminduk ini,perubahan mindset birokrasi dalam pelayanan,mitigasi opsi pelayanan dukungan disaat system error,dan tentunya keamanan data masyarakat itu yang paling penting,"tutupnya.