DISDUKCAPIL KOTA BATAM BELUM PENUHI STANDAR PELAYANAN

Rabu, 12 Juli 2023 - Reihana Ferdian

Siaran Pers
B/013/HM.04-05/VII/2023
Rabu, 12 Juli 2023

Batam - Anggota Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat didampingi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau (Kepri), Lagat Siadari beserta tim Keasistenan Pencegahan Maladministrasi melakukan inspeksi mendadak ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Batam pada Selasa (11/8/2023).

"Kami lakukan pemantauan, tidak hanya melihat standar pelayanan, sarana dan prasarana saja, namun juga seluruh proses layanan," ujar Jemsly, usai sidak kepada rekan media.

Dalam sidak, Jemsly mengatakan seluruh proses sudah berjalan dengan baik namun ketersediaan blangko KTP yang tidak sesuai permintaan menjadi penyebab terjadinya penundaan pencetakan.

"Jadi berdasarkan data, permintaan KTP perhari di sini rata-rata 500 pcs, namun blangko yang tersisa saat ini hanya 1.000 pcs. Hal itu terjadi dikarenakan setiap kali pengajuan permintaan blanko ke Ditjen Dukcapil Kemendagri yang disetujui hanya sebagian saja, semisal diajukan awal Juli sebanyak 12.000 pcs tapi hanya disetujui 6.000 pcs," jelasnya.

Selanjutnya, ia juga menelisik persoalan gedung yang dianggap sudah kurang layak dijadikan tempat pelayanan.

"Luas ruangan dan ketersediaan tempat duduk tidak sesuai dengan jumlah pengguna layanan, terkesan sempit dan tidak nyaman baik bagi pengguna maupun penyelenggra, begitupun ketersediaan lahan parkir sangat minim sehingga mengganggu jalan umum," kata Jemsly.

Sebenarnya, tambah Jemsly, terkait ruangan terdapat tenda tambahan di luar gedung yang telah disediakan namun kondisinya pun kurang baik, saat hujan terjadi kebocoran di beberapa titik sehingga tidak dapat digunakan. Saat sidak Ombudsman Kepri juga menemukan standar pelayanan yang belum terpenuhi.

"Kami tidak temukan adanya informasi terkait jangka waktu penyelesaian layanan, visi pelayanan, motto pelayanan, loket pelayanan khusus, dan kami juga tidak temukan petugas pada loket pengaduan," jelas Jemsly.

Selain itu yang menjadi catatan Ombudsman Kepri terhadap Disdukcapil yakni terkait tidak adanya resi tanda terima layanan yang diberikan kepada pengguna layanan dari petugas loket.

"Seharusnya ada produk yang dikeluarkan sebagai bukti pengurusan. Kami temukan hanya sekedar tulisan di KK dan masyarakat hanya dapat menunggu dihubungi oleh petugas untuk selanjutnya," ucap Jemsly.

Sebagai tindak lanjut atas temuan tersebut, Ombudsman Kepri akan menyampaikan hasil temuan dan saran perbaikan kepada Pemerintah Kota Batam khususnya Kepala Dinas Dukcapil Kota Batam.

"Kami akan surati terkait hasil temuan dan saran perbaikan yang harus dijalani. Kami juga akan berkoordinasi dengan Ditjen Dukcapil terkait ketersediaan blanko KTP Kota Batam," tutup Jemsly. (RF)