KANAL PENGADUAN BELUM OPTIMAL, OMBUDSMAN ACEH MINTA DUKCAPIL LEBIH RESPONSIF

Jum'at, 16 Mei 2025 - aceh

Siaran Pers

Nomor: 007/PW.01/V/2025

Jumat, 16 Mei 2025

Banda Aceh - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Aceh menekankan bahwa keberadaan kanal pengaduan harus diimbangi dengan keaktifan dalam menanggapi laporan masyarakat. Perihal ini disampaikan Kepala Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Aceh, Nurul Nabila dalam kegiatan Halo RRI Meulaboh bertema "Layanan Adminduk di Kabupaten Aceh Barat" pada Jumat, (16/5/2025).

Nurul menambahkan, "banyak ditemukan kanal aduan yang pasif, sehingga masyarakat tidak mendapat solusi atas permasalahan yang dilaporkan."

Selain itu, Nurul menjelaskan bahwa berdasarkan hasil pemantauan dan penilaian dari tahun 2016 hingga 2024, Disdukcapil Aceh Barat telah masuk dalam kategori pelayanan publik dengan nilai tinggi.

"Setiap akhir tahun kami memberikan penghargaan berupa Predikat Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Untuk instansi yang nilainya tinggi, kami rekomendasikan kepada kepala daerah untuk memberikan penghargaan. Sementara instansi dengan nilai rendah akan kami minta ditindaklanjuti oleh atasan langsung sesuai dengan ketentuan yang berlaku," ujar Nurul Nabila.

Ombudsman juga memberikan sejumlah Rekomendasi, seperti peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui pelatihan-pelatihan rutin, optimalisasi kanal pengaduan baik secara langsung di kantor maupun melalui media sosial, konsistensi kehadiran petugas pengaduan meskipun tidak ada laporan masuk, sosialisasi masif kepada masyarakat, bahwa seluruh layanan Disdukcapil tidak dipungut biaya.

Dalam rangka merespons tuntutan masyarakat terkait keterbukaan informasi publik, Disdukcapil Aceh Barat telah mengelola sejumlah akun media sosial seperti Instagram dan TikTok untuk mendekatkan diri kepada masyarakat, sekaligus menampung keluhan dan aspirasi.

Pada program Halo RRI Meulaboh turut hadir Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Aceh Barat, Evi Darni di Kabupaten Aceh Barat.

Dalam upaya mendekatkan layanan kepada masyarakat, Disdukcapil telah memberikan pelatihan kepada 321 gampong di Aceh Barat melalui pembentukan Petugas Registrasi Gampong (PRG). Para PRG bertugas membantu pengurusan dokumen kependudukan langsung dari gampong, meskipun secara struktural mereka bukan bagian dari pegawai dukcapil.

"Sejak 2022, kami bekerja sama dengan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong (DPMG) dalam memberikan insentif sebesar Rp 75.000 per berkas kepada PRG. Ini adalah bentuk apresiasi karena mereka tidak digaji," ungkap Evi Darni.

Ombudsman memberikan apresiasi terhadap langkah-langkah peningkatan pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Aceh Barat, khususnya dalam memperluas jangkauan layanan administrasi kependudukan hingga ke tingkat gampong.

Disdukcapil Aceh Barat merespons sejumlah aduan masyarakat terkait pelayanan dengan menyampaikan bahwa pihaknya menyadari masih terdapat petugas yang belum optimal dalam menjalankan tugas. Sebagai bentuk komitmen peningkatan layanan, Disdukcapil terus melakukan upaya perbaikan melalui pelatihan berkelanjutan dan evaluasi kinerja secara berkala.

Nurul Nabila menegaskan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Aceh siap memberikan pendampingan dan konsultasi teknis bagi Disdukcapil Aceh Barat maupun dinas-dinas lain yang berkomitmen meningkatkan pelayanan publik.

"Kami sangat mendukung dan mengapresiasi langkah-langkah yang telah diambil. Koordinasi yang erat dengan seluruh gampong sangat penting untuk memastikan bahwa masyarakat mengetahui dan merasakan manfaat dari pelayanan yang cepat, mudah, dan tanpa pungutan," tutupnya.