

MENUNGGU KTP ELEKTRONIK

Senin, 18 Februari 2019 - Victor William Benu

Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau KTP EL adalah Kartu Identitas Kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap masyarakat Indonesia dengan batasan umur 17 tahun ke atas atau berstatus kawin/pernah kawin. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ditugaskan melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, meliputi fasilitasi pelayanan administrasi kependudukan serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan datanya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendata warga wajib KTP di suatu daerah dan melayani permohonan warga yang ingin melakukan perekaman hingga pencetakan KTP EL. Negara hadir melayani dan berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia. Dengan demikian dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan Dokumen Kependudukan.

Komplain Warga

Meski demikian pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menuai banyak soal, utamanya terkait standar waktu pelayanan KTP EL. Sebagai orang yang mengabdikan pada lembaga negara pengawas pelayanan publik Ombudsman RI dan bertugas menerima pengaduan warga terkait penyelenggaraan pelayanan publik, setiap hari saya menerima sms/wa/telp yang mengeluhkan layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/kota se-NTT. Rata-rata pengguna layanan mengeluhkan lamanya waktu tunggu layanan KTP elektronik. Mereka di "pimpong" ke sana kemari tanpa ada kepastian waktu kapan produk pelayanan KTP Elektronik diterima. Mereka hanya diinformasikan akan dihubungi kembali jika KTP el sudah dicetak. Bayangkan, ada pemohon KTP yang direkam tahun 2012 namun baru menerima KTP tahun 2019. KTP diterima setelah 5 tahun merekam. Mereka lelah menunggu pelayanan KTP el yang mestinya menjadi hak dasar warga. Belum lagi soal berkas pemohon yang hilang, data tidak terekam hingga harus difoto ulang dan antrian panjang hingga melampaui batas maksimum nomor antrian yang dibagi setiap hari. Ada beberapa kemungkinan mengapa KTP tersebut diambil setelah 5 tahun. Bisa jadi karena pemilik KTP belum mau mengambil KTP tersebut karena merasa belum diperlukan. Atau karena dinas kependudukan belum memiliki standar waktu kapan suatu produk layanan diambil. Kemungkinan yang kedua ini paling sering terjadi. Setidaknya hal ini nampak dari hasil survey kepatuhan standar pelayanan dan monitoring tim ombudsman ke loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di 8 kabupaten/kota se-NTT sepanjang tahun 2018. Beberapa temuan monitoring antara lain pertama; Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil belum menyediakan fasilitas untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan sebagaimana ditegaskan Permendagri Nomor: 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan berupa; Layanan nomor telp pengaduan di loket (call center), menyediakan nomor telp pengaduan, Pengumuman semua dokumen yang sudah diterbitkan melalui situs web/papan pengumuman. Dan mengumumkan jumlah blangko KTP-el yang masih tersedia melalui papan pengumuman/tempat layanan. Kedua; Pengguna layanan sudah melakukan perekaman dan dinyatakan lengkap persyaratan sejak tahun 2016 dan 2017 namun hingga bulan Juli 2018 belum memperoleh informasi apakah status perekaman mereka dinyatakan *Print Ready Record (PRR)* dan siap cetak. Bahkan sejumlah warga menyatakan sudah 2 (dua) kali memperpanjang surat keterangan pengganti KTP-el namun belum kunjung menerima KTP Elektroniknya. Ketiga; Sistem antrian hanya disiapkan bagi pemohon pendaftaran pelayanan awal. Bagi yang ingin mengecek perkembangan proses pengurusan pelayanan dan pengambilan produk pelayanan tidak disediakan mekanisme antrian. Keempat; belum semua dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mendapat dukungan anggaran dari Pemda Kab/ Kota untuk peremajaan perangkat keras perekaman dan pencetakan E-KTP. Sebagian besar perangkat mengalami kerusakan baik perekaman maupun pencetakan. Kelima; belum tersedianya fasilitas kantor Disdukcapil yang memadai sesuai standar pelayanan publik kecuali Kab. Lembata dan Kab. TTS. Keenam; baru sebagian kecil Disdukcapil Kab/ Kota yang memiliki dokumen standar pelayanan publik kecuali Kab. Flores Timur, Kab. Lembata, dan Kab. TTS. Berdasarkan statistik dan substansi komplain warga dapat disimpulkan bahwa proses awal pengurusan hingga mendapatkan KTP EL terbilang cukup lama. Hal ini mungkin saja terjadi karena Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil belum menetapkan standar pelayanan waktu untuk produk pelayanan KTP el. Atau mungkin karena secara teknis proses pembuatan KTP harus melalui beberapa tahapan berupa; proses perekaman, proses pengiriman data, proses pengecekan data, proses penunggulan data dan proses pencetakan KTP el. Warga diminta untuk cek kembali beberapa waktu mendatang tanpa ada kepastian waktu. Akibatnya pengguna layanan harus bolak balik dari rumah ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya untuk sekedar mengecek kapan KTP el nya bisa diterima. Konsekuensi biaya dan tenaga tentu harus ditanggung pengguna layanan.

Beberapa Saran

Ketentuan Pasal 344 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah. Karena itu kami menawarkan beberapa saran kepada para kepala daerah untuk melakukan hal-hal sebagai berikut, pertama; dalam rangka pemenuhan kepemilikan identitas penduduk bagi setiap penduduk melalui penerbitan dokumen kependudukan secara cepat dan tepat, agar para kepala daerah memfasilitasi peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagaimana ditegaskan dalam Permendagri Nomor: 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor: 471.13/5386/SI. Termasuk mengambil langkah tegas bilamana penerbitan

dokumen kependudukan telah melampaui batas waktu maksimal 24 jam setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan tidak ada gangguan jaringan komunikasi data atau sarana/prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan dimaksud. Kedua; menginstruksikan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil agar segera melakukan akselerasi penerbitan KTP-el bagi warga masyarakat yang telah melakukan perekaman dan berstatus Print Ready Record sejak tahun 2016 dan 2017 atau tahun-tahun sebelumnya. Ketiga; Menginstruksikan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil agar menyediakan fasilitas untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan sebagaimana ditegaskan Permendagri Nomor: 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan berupa; Nomor telp pengaduan di loket (call center), Nomor telp pengaduan, Pengumuman semua dokumen yang sudah diterbitkan melalui situs web/papan pengumuman dan pengumuman jumlah blangko KTP-el yang masih tersedia melalui papan pengumuman/tempat layanan. Keempat; menginstruksikan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil agar menyiapkan sistem antrian tidak hanya bagi pemohon pendaftaran pelayanan awal tetapi juga bagi pemohon yang ingin mengecek perkembangan proses pengurusan pelayanan dan pengambilan produk pelayanan. Sebab kondisi ini menjadi salah satu penyebab kerumunan pengguna layanan pada loket-loket tertentu yang cukup mengganggu kenyamanan pelayanan. Kelima; menginstruksikan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil agar mematuhi Standar Operasional Prosedur khusus pelayanan pengambilan produk dokumen kependudukan KTP Elektronik agar tidak melalui pihak ketiga. Hal ini dimaksudkan agar alur dan prosedur pelayanan tidak menjadi lebih panjang dan berpotensi menimbulkan maladministrasi lain.Â Â Â