

OMBUDSMAN: DISDUKCAPIL BANDAR LAMPUNG LAMBAT DALAM UPAYA PERBAIKAN PELAYANAN KTP ELEKTRONIK

Rabu, 23 Januari 2019 - Shintya Gugah Asih T.

Bandar Lampung - (23/1) Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung menilai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung masih lambat dalam upaya perbaikan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan KTP Elektronik (KTP-el).

Hal ini dibuktikan dengan masih cukup banyaknya laporan maupun konsultasi dan informasi tentang pelayanan KTP-el di Disdukcapil Kota Bandar Lampung yang disampaikan melalui Ombudsman R.I. Perwakilan Provinsi Lampung dalam rentang waktu pertengahan 2018 hingga awal 2019.

Sebagian besar konsultasi yang masuk adalah terkait lamanya proses pencetakan KTP-el setelah dilakukan perekaman. Hal ini karena tidak jelasnya jangka waktu pelayanan pencetakan KTP-el setelah proses perekaman KTP-el dilakukan.

"Banyak masyarakat yang harus bolak-balik ke Kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung, hanya mendapatkan tanda pengambilan KTP-el yang harus berulang kali diganti tanggal pengambilannya karena ternyata KTP-el nya belum selesai dicetak", ungkap Nur Rakhman Yusuf, Kepala Ombudsman R.I. Perwakilan Provinsi Lampung

"Kami heran dengan lambatnya upaya perbaikan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Evaluasi internal sebaiknya dilakukan secara menyeluruh mulai dari evaluasi kompetensi pelaksana sampai dengan mekanisme/prosedur pelayanan, apakah sudah dilaksanakan atau belum oleh Pelaksana" jelas Nur Rakhman.

Lanjutnya, evaluasi internal tidak hanya cukup dengan melakukan pemecatan kepada oknum yang didapati sudah melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan. Namun evaluasi internal juga harus memiliki indikator yang jelas sehingga evaluasi yang dilakukan benar-benar menyelesaikan akar masalah sesungguhnya dari pelayanan KTP-el tersebut.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung sebetulnya sudah pernah menyampaikan saran secara tertulis kepada seluruh Walikota dan Bupati di Provinsi Lampung pada Agustus 2017 atas penanganan laporan inisiatif investigasi tentang KTP-el. Saran tersebut antara lain agar pihak Disdukcapil melaksanakan amanah dalam Surat Edaran (SE) Kemendagri Tahun 2016 tentang Percepatan dan Penerbitan KTP el dan Akta Kelahiran. Amanah SE tersebut diantaranya yaitu membuat sms/nomor pengaduan untuk mempermudah komunikasi dengan pengguna layanan dan tidak memberikan persyaratan tambahan selain fotokopi Kartu Keluarga untuk pemohon KTP-el.

Terkait keluhan masyarakat terhadap pelayanan KTP-el Disdukcapil Bandar Lampung sebenarnya bisa diselesaikan jika Disdukcapil Kota Bandar Lampung memiliki pendataan yang jelas dan terukur terkait proses perekaman, pencetakan dan pendistribusian KTP-el di wilayah Kota Bandar Lampung.

Pendataan tersebut meliputi jumlah masyarakat yang sudah merekam beserta status rekamannya termasuk ketersediaan blanko yang ada dalam jangka waktu tertentu. Sehingga akan dapat terukur berapa orang warga yang sudah bisa mendapatkan KTP-el serta kapan bisa diambil ketika disesuaikan dengan ketersediaan blanko.

Penjadwalan dapat dilakukan secara tertib sesuai urutan status KTP-el warga yang sudah berstatus "siap cetak". Jadwal tersebut terpublikasikan dan terinformasikan kepada warga yang bersangkutan. Informasi dapat dikirimkan dengan memanfaatkan sarana sms/nomor pengaduan Disdukcapil. Dengan demikian, warga bisa memperoleh kepastian pelayanan.

"Warga datang ke Disdukcapil dengan tujuan yang jelas, untuk mendapatkan KTP-el yg sudah dicetak. Bukan sekedar untuk mendapatkan tanda pengambilan yang selalu diundur-undur tanggalnya. Selama belum ada pendataan dan penjadwalan, selama itu pula warga belum bisa mendapatkan kepastian pelayanan. Kasihan warga yg memiliki tempat tinggal yang jauh. Wargapun memiliki aktivitas, mereka bekerja, mungkin kuliah. Berapa banyak waktu yang terbuang untuk mengantri atas sesuatu yang belum pasti?!" ungkap Nur Rakhman.

Selain itu, Nur Rakhman menjelaskan, bahwa Tahun 2018 telah terbit Permendagri No. 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan, pada Pasal 3 mengatur penerbitan dokumen Admindex diselesaikan dalam waktu 1 jam dan paling lama 24 jam setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap.

Selanjutnya pada Pasal 4 Permendagri tersebut mengatur agar Disdukcapil Kabupaten/Kota menyediakan fasilitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan Adminduk antara lain menyediakan layanan nomor pengaduan (*call center*) dan nomor telepon pengaduan, mengumumkan semua dokumen yang sudah diterbitkan per hari melalui situs web/papan pengumuman, mengumumkan jumlah blanko yang tersedia per hari melalui papan pengumuman/tempat layanan.

Fasilitas tersebut harus segera disediakan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung maupun Disdukcapil seluruh kabupaten/kota di Provinsi Lampung. "Itulah mengapa penting dilakukan pendataan oleh Disdukcapil, agar seluruh warga bisa mendapatkan kepastian pelayanan administrasi kependudukan." Tutup Nur Rakhman. (ORI-Lampung)