

# WUJUDKAN INKLUSIVITAS DALAM PELAYANAN KTP, OMBUDSMAN RI SERAHKAN HASIL KAJIAN

Selasa, 31 Desember 2024 - Imanda Kartika Sari

Siaran Pers

Nomor 058/HM.01/XII/2024

Selasa, 31 Desember 2024

**JAKARTA** - Ombudsman RI melalui Keasistenan Utama I telah melakukan kajian sistemik dengan tema mewujudkan inklusivitas dalam pelayanan KTP dalam rangka upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya terkait dengan pelayanan penerbitan dan pencetakan KTP elektronik (KTP-el) pada kelompok masyarakat di daerah tertinggal, masyarakat adat dan anak asuh yang sudah wajib KTP di panti asuhan.

Hasil kajian ini disampaikan secara langsung oleh Pimpinan Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat di Kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan, pada Selasa (31/12/2024), kepada Kementerian Dalam Negeri yang diwakili Direktur Pendaftaran Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Akhmad Sudirman Tavipiyono.

Selanjutnya, Pimpinan Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat selaku Pengampu Keasistenan Utama I menyampaikan pemaparan mengenai hasil kajian mewujudkan inklusivitas dalam pelayanan KTP. Pengambilan data dilakukan melalui wawancara dan tinjauan langsung di 8 provinsi meliputi 10 kabupaten/kota.

Jemsly menjelaskan terdapat beberapa potensi maladministrasi diantaranya potensi maladministrasi dalam perjanjian kinerja sesuai dengan Keputusan Mendagri No. 100.4.6-635 Dukcapil Tahun 2024 dimana target kinerja hanya berdasarkan data penduduk yang telah memiliki NIK, sehingga belum menjangkau masyarakat yang belum memiliki NIK sesuai dengan ketentuan UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa seluruh masyarakat wajib memiliki KTP-el. Target capaian kinerja penyelesaian perekaman dan pencetakan KTP-el belum secara jelas membedakan antara capaian pencetakan KTP-el pertama kali dengan pencetakan KTP-el karena perubahan data atau penggantian KTP-el dan belum optimalnya sebagian pelayanan administrasi kependudukan di desa terkait dengan penyelesaian masyarakat yang belum memiliki NIK

Ombudsman juga menemukan adanya keterbatasan akses lokasi dan sarana prasarana perekaman dan pencetakan KTP-el dimana pelayanan pencetakan KTP-el sebagian besar hanya dapat dilakukan di Kantor Disdukcapil. Sementara itu berdasarkan Permendagri No. 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab/Kota menyebutkan bahwa UPT Disdukcapil Kab/Kota atau tempat pelayanan KTP-el di kecamatan memiliki kewenangan untuk menerbitkan KTP-el.

"Selain itu, beberapa alat rekam dan cetak KTP-el rusak dan usia alat yang sudah lama mengakibatkan penurunan pemanfaatan penggunaan sehingga saat melakukan perekaman dan pencetakan harus dibatasi jumlah penggunaannya," ucap Jemsly.

Dalam pelayanan jemput bola, Ombudsman menemukan berbagai keterbatasan seperti keterbatasan akses karena kondisi geografis, keterbatasan anggaran jemput bola, jaringan internet yang mempengaruhi proses pengiriman dan penyimpanan data penduduk di Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK), dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk pengurusan KTP.

Jemsly juga menyampaikan bahwa terdapat praktik baik yang telah dilakukan Ditjen Dukcapil dan Disdukcapil di daerah yang harus diapresiasi yaitu penuntasan perekaman dan pencetakan KTP-el dalam rangka Pemilu dan Pilkada tahun 2024 dengan melaksanakan program jemput bola ke masyarakat kategori rentan, membuat terobosan dengan kebijakan

perekaman dan pencetakan KTP-el bisa dilakukan di kecamatan dan sebagian desa, menambah jam layanan di luar jam kerja, menyiapkan layanan sesuai dengan kondisi masyarakat dan membuka layanan di hari libur dan pada hari pencoblosan.

"Terhadap temuan tersebut, Ombudsman RI memberikan beberapa saran untuk mencegah dan meminimalisir terjadinya maladministrasi pada proses perekaman dan pencetakan KTP-el dalam mewujudkan inklusivitas dalam pelayanan KTP-el," pungkas Jemsly.

Pertama, kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri perlu menyusun petunjuk teknis Perjanjian Kinerja dalam rangka peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan sebagai pelaksana Permendagri No. 60 Tahun 2021 dengan menambah target kinerja secara khusus kepada masyarakat yang belum memiliki NIK, menyeragamkan perhitungan capaian pencetakan KTP-el dan memperjelas pelaksanaan pemenuhan capaian kinerja di tingkat desa terhadap penugasan kepada kepala desa dalam penyelenggaraan sebagian urusan administrasi kependudukan khususnya terkait penyelesaian masyarakat yang belum memiliki NIK.

Kedua, Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri menyusun arahan agar Kepala Disdukcapil di daerah melakukan upaya percepatan pencetakan KTP-el di UPT Disdukcapil maupun desa, melakukan upaya peningkatan sarana dan prasarana, meningkatkan SDM melalui pelatihan bagi petugas operator, melaksanakan sosialisasi terkait kewajiban dan kemanfaatan KTP secara berkala kepada masyarakat dan berkoordinasi dengan Diskominfo dan BAKTI Kominfo guna pelaksanaan jempot bola pada daerah yang terbatas akses internet.

"Ketiga, Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri agar menyusun arahan kepada kepala daerah untuk menyusun mekanisme pengambilan blanko KTP-el dengan melibatkan badan penghubung masing-masing dan mendukung pelaksanaan kegiatan Disdukcapil dengan mengalokasikan anggaran kegiatan," ucap Jemsly.

Menanggapi hal tersebut, Direktur Pendaftaran Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Akhmad Sudirman Tavipiyono menyambut baik hasil kajian Ombudsman RI. "Terima kasih atas kajian yang komprehensif ini, terdapat temuan, kesimpulan dan rekomendasi dimana kajian sangat mendukung untuk meningkatkan pelayanan kami, tentunya akan kami laporkan juga kepada Bapak Menteri dan akan kami tindak lanjuti di awal tahun," tutup Akhmad.

Pimpinan Ombudsman RI,

Jemsly Hutabarat