



IMPLEMENTASI PELAYANAN KARTU KELUARGA DAN KARTU TANDA PENDUDUK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIK KOTA BOGOR

Latifah Ratnawaty

Fakultas Hukum, Universitas Ibn Khaldun

Email : latifah@uika-bogor.ac.id

Abstrak

Pelaksanaan program Kartu Tanda Penduduk elektronik di Indonesia merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang telah diberlakukan sejak tahun 2009 serta dipilihnya beberapa kota untuk menjadi contoh dalam penerapannya. Ditunjukknya beberapa kota tersebut sesuai dengan Surat Dirjen Administrasi Kependudukan Departemen Dalam Negeri. Kegunaan Kartu Tanda Penduduk elektronik sangat membantu Pemerintah terkait dalam hal memberikan dan memanfaatkan pelayanan publik untuk masyarakat. Namun selain Kartu Tanda Penduduk elektronik tersebut dapat menawarkan bermacam – macam keunggulan untuk ukuran kartu identitas misalnya jaminan kesehatan yang terdata langsung dan melekat di dalam chip serta dapat pula memudahkan dalam proses pemilihan umum, pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik ini masih memiliki hambatan dalam proses pelaksanaan pelayanannya. Pelayanan dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dirasakan masih kurang efektif dalam pengurusannya dan masih banyak warga yang tidak dapat mengikuti tahapan untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk elektronik karena keterbatasan tenaga Sumber Daya Manusia yang ada..

Kata Kunci : Administrasi, Kartu Tanda Penduduk elektronik, Penduduk

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi negara berupa pengurusan identitas resmi yang harus dimiliki setiap masyarakat Indonesia merupakan salah satu pelayanan yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat. Dimana setiap orang memiliki hak atas status kewarganegaraan. Sebagaimana yang telah diketahui bahwa hak dan kewajiban memiliki hubungan yang erat. Untuk memiliki identitas yang sah secara hukum dari Negara yaitu KTP Elektronik maka Warga Negara Indonesia wajib mendaftarkan diri. Selain itu, masyarakat harus mendapatkan pelayanan yang baik, agar terciptanya kesejahteraan bagi masyarakat.

Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (selanjutnya disingkat KTP-el) adalah perintah dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan rangkaian aturan lainnya tentang KTP yang menyebutkan bagaimana cara dan pelaksanaan secara teknis dari KTP-el yang didalamnya terdapat sidik jari dan chip dari

pemilikinya. Program KTP elektronik di Indonesia sudah diberlakukan sejak tahun 2009 serta dipilihnya beberapa kota untuk menjadi contoh dalam penerapannya. Ditunjukkannya beberapa kota tersebut sesuai dengan Surat Dirjen Administrasi Kependudukan Departemen Dalam Negeri mengenai pemberlakuan KTP-el berdasarkan NIK Nasional di beberapa kota yang menjadi contoh dalam penerapan KTP-el tersebut. Sedangkan pada tahun 2012 penerapan KTP-el secara nasional baru mulai diterapkan pada 2348 kecamatan lalu 197 kabupaten/kota pada tahun 2011 dan di 3886 di kecamatan serta 300 di kabupaten/kota, penerapan ini dimulai pada bulan Februari. KTP-el bermanfaat dalam menciptakan sistem administrasi kependudukan yang tertata dan tertib untuk memudahkan pemerintah memberikan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat.

Dengan kegunaan KTP-el yang sangat membantu maka diperkirakan dapat membantu pemerintah terkait dalam hal memberikan dan memanfaatkan pelayanan publik untuk masyarakat

Dari segi bentuk, KTP-el pada saat ini belum terjadi perubahan yang berarti dari versi sebelumnya. Akan tetapi, KTP ini sudah ditambah dengan suatu chip berukuran kecil yang berfungsi sebagai tempat untuk penyimpanan informasi dari si pemilik KTP-el tersebut. KTP ini mempunyai cara untuk melakukan identifikasi informasi dengan akurat, sehingga berlaku secara Internasional. Namun pada tahun 2011 KTP yang awal kemunculannya ini sempat menimbulkan pro dan kontra pada akhirnya diresmikan

KTP-el menawarkan bermacam – macam keunggulan untuk ukuran kartu identitas, Misalnya jaminan kesehatan yang terdata langsung dan melekat di dalam chip serta KTP-el ini memudahkan dalam proses pemilihan umum. Prosedur dalam pembuatan KTP-el sendiri tidak menggunakan anggaran yang banyak sehingga diprediksi dapat lebih efisien serta lebih efektif pemakaiannya. Akan tetapi, di lain pihak tidak sedikit yang berpendapat bahwa sistem komputerisasi yang menyimpan data dari pengguna KTP-el mempunyai potensi terjadinya hal – hal yang tidak diinginkan, Misalnya data mereka disalahgunakan oleh hacker atau pihak manapun dengan niat yang tidak baik.

Pembuatan KTP-el sendiri masih memiliki hambatan diproses pelaksanaan pelayanan KTP-el, Hingga kini masih sering ditemukan permasalahan dalam Sumber Daya Manusia yang bertugas mengurus KTP-el itu, mengadakan prosedur perekaman sampai munculnya isu – isu tentang korupsi, Hingga ditemukannya ketidaksesuaian penduduk dengan datanya. Maka dari itu pihak operator harus menanyakan kembali kepada yang bersangkutan mengenai data yang dimasukkan sudah sesuai atau belum hingga dilanjutkan kembali menuju proses perekaman.

Pada proses perekaman data KTP-el, Akan tetapi karena dengan jumlah penduduk yang banyak dan terbatasnya kapasitas operator dalam menghadapi mereka hingga menyebabkan prosedur perekaman terjadi hingga larut malam. Terkadang petugas operasional yang kelelahan karena banyaknya data yang harus di masukan dapat menyebabkan kesalahan pada informasi yang akan dimasukkan. KTP-el yang telah dicetak harus diaktifkan agar dapat mengetahui informasi tercatat sesuai dengan aslinya. Warga banyak yang mengeluh tentang kualitas pelayanan publik dalam mengurus proses permohonan KTP-el.

Selain itu juga masyarakat mengalami kesulitan dalam proses permohonan KTP-el di

tingkat Kabupaten/Kota, kendala prasarana, keterbatasan blangko dan lain-lain. Contoh lainnya seperti beberapa masalah dalam Sumber Daya Manusia yang bertugas mengurus KTP-el itu dalam prosedur perekaman informasi penduduk seperti terdapat ketidakcocokan data penduduk. Dalam prosedur perekaman tentang informasi KTP-el, operator menanyakan kembali kepada penduduk yang mengajukan permohonan bahwa informasi yang diberikan sudah benar atau masih ada kesalahan kemudian prosedur perekaman dimulai kembali.

KTP-el yang sudah dicetak harus diaktifkan agar dapat mengetahui informasi yang tersimpan telah sesuai dengan aslinya. Akan tetapi sebagian penduduk atau petugas pemerintah sekedar menyalurkan KTP-el saja tetapi pengaktifannya dilakukan di lain kesempatan, Yang membuat penduduk dengan jarak tempuh yang cukup jauh dari kantor pemerintahan bersangkutan tidak melaksanakan aktivasi, sampai akhirnya terjadi kemungkinan kesalahan pada foto dan informasi yang terdaftar.

Human Error kemungkinan menjadi penyebab utama adanya kesalahan dalam kebenaran informasi penduduk yang dimasukkan ketika terjadinya prosedur perekaman informasi untuk KTP-el, misalnya kendala pada jaringan internet yang putus nyambung dan komunikasi lainnya, alat-alat yang digunakan dalam prosedur perekaman seperti iris scanner mengalami kerusakan,

serta permasalahan lain hingga mengakibatkan operasional layanan perekaman KTP-el terhenti. Belum lagi kasus – kasus yang terjadi selama proses pelayanan KTP-el seperti yang terjadi di kota Bogor dimana keterbatasan ketersediaan dan kualitas blangko KTP elektronik.

Penduduk kebanyakan tak dapat memiliki KTP elektronik tetapi diberikan surat yang menerangkan bahwa itu sebagai dan itupun sering menjadi keluhan di masyarakat misalnya, tidak tahan lama. Jumlah blangko di daerah dari Kementerian Dalam Negeri pun ternyata ada batasnya. Hal ini dikarenakan, daerah yang mendapatkan blangko memiliki kuota yang ternyata bukan berdasarkan pada kebutuhan melainkan perincian dari Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri, dengan dengan cara memeriksa peralatan, panjang antrian, prosedur perekaman yang telah dijalani. Yang mengakibatkan ada warga yang tidak dapat berpartisipasi dalam perekaman KTP-el. Buruknya kinerja pelayanan di sektor publik untuk mengurus proses permohonan KTP-el Masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat.

Selain itu juga masyarakat mengalami kesulitan dalam proses permohonan KTP-el di tingkat Kabupaten/Kota, kendala prasarana, keterbatasan blangko dan lain-lain. Seperti yang terjadi di kota Bogor misalnya, masyarakat masih mengeluhkan kinerja Disdukcapil kota Bogor yang dirasa belum maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap mereka. Mereka mengeluhkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah, khususnya di kota Bogor.

KONSEP PELAYANAN UMUM DAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1) berbunyi:

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

“Menurut Kotler, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

“Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

“Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Pelayanan harus memiliki tolak ukur untuk menunjang pelayanan di Indonesia. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 21 telah dirangkum secara jelas mengenai standar pelayanan yang baik, yakni :

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksanaan;

- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana

Secara teoritis, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038), tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Perilaku pelaksana juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal (34) yang berbunyi :

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah;

2. Pengertian dan Hak Penduduk

Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 26 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa:

“Penduduk ialah Warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia”.

Menurut Pasal 1 ayat (1) Permendagri Nomor 28 tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah juga menjelaskan

bahwa:

“Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan orang asing yang masuk secara sah serta bertempat tinggal diwilayah Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan”.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H Ayat (2) berbunyi :

“Setiap orang berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan.”

Sementara Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia Pasal 26 Ayat (1) dan Ayat (2) berbunyi:

“Setiap orang berhak memiliki, memperoleh, mengganti, atau mempertahankan status kewarganegaraannya.”

“Setiap orang bebas memilih kewarganegaraannya dan tanpa diskriminasi berhak menikmati hak-hak yang bersumber dan melekat pada kewarganegaraannya serta wajib melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, memuat hak dan kewajiban setiap penduduk. Dalam Undang-Undang tersebut dalam pasal 5, menyebutkan bahwa:

dalam penyelenggaraan perkembangan kependudukan dan pembangunan keluarga, setiap penduduk mempunyai hak:

- Membentuk keluarga dan melanjutkan keturunan melalui perkawinan yang sah.
- Memenuhi kebutuhan dasar agar tumbuh dan berkembang serta mendapat perlindungan bagi pengembangan pribadinya untuk memperoleh pendidikan, mencerdaskan dirinya, dan meningkatkan kualitas hidupnya
- Mendapatkan informasi, perlindungan, dan bantuan untuk mewujudkan hak-hak reproduksi sesuai dengan etika sosial dan norma agama.
- Berkomunikasi dan memperoleh informasi kependudukan dan keluarga yang diperlukan untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya.
- Mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi perkembangan kependudukan dan pembangunan keluarga dengan menggunakan sarana yang tersedia.
- Mengembangkan dan memperoleh manfaat ilmu pengetahuan dan teknologi, seni dan budaya tentang perkembangan kependudukan dan pembangunan keluarga
- Bebas bergerak, berpindah dan bertempat tinggal dalam wilayah negara Republik Indonesia.
- Mendapatkan perlindungan, untuk mempertahankan keutuhan, ketahanan, dan kesejahteraan keluarga.
- Menetapkan keluarga ideal secara bertanggung jawab mengenai jumlah anak, jarak kelahiran, dan umur melahirkan.

- Membesarkan, memelihara, merawat, mendidik, mengarahkan dan membimbing kehidupan anaknya termasuk kehidupan berkeluarga sampai dengan dewasa.
- Mengangkat anak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Mewujudkan hak reproduksinya dan semua hal yang berkenaan dengan kehidupan perkawinannya.
- Hidup di dalam tatanan masyarakat yang aman dan tenteram, yang menghormati, melindungi dan melaksanakan sepenuhnya hak asasi manusia.
- Mempertahankan dan mengembangkan nilai-nilai adat yang hidup dalam masyarakat.
- Memperjuangkan pengembangan dirinya baik secara pribadi maupun kelompok untuk membangun bangsa dan negara.
- Memperoleh dan mempertahankan ruang hidupnya.
- Memperoleh, mengganti, atau mempertahankan status kewarganegaraannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- Diperhitungkan dalam penyusunan, pelaksanaan, evaluasi perkembangan kependudukan dan pembangunan keluarga.
- Memperoleh kebutuhan pangan, tempat tinggal, pelayanan kesehatan, pendidikan, keterampilan dan bantuan khusus atas biaya negara bagi penduduk rentan.

3. Peristiwa dan Data Kependudukan

Data Kependudukan adalah kumpulan elemen data penduduk yang terstruktur yang diperoleh dari hasil pendaftaran penduduk. Data penduduk terdiri atas beberapa elemen sehingga pembaca atau pengguna dapat dengan cepat memahami dan menganalisis suatu penyajian yang informatif.

“Dokumen kependudukan adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.” (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan bab1, pasal 1 angka 8).

Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami Penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan bab1, pasal 1 angka 11).

Yang dimaksud Peristiwa Penting Kependudukan adalah Kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi

- Kelahiran,
- Kematian
- Lahir mati,

- Perkawinan,
- Perceraian,
- Pengakuan anak,
- Pengesahan anak,
- Pengangkatan anak,
- Perubahan nama, dan
- Perubahan Status Kewarganegaraan.

Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK, adalah nomor identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia. NIK tercantum di Kartu Tanda Pengenal (KTP) Elektronik dan Kartu Keluarga. Apabila status seseorang berubah, dari lajang menjadi menikah, atau dari pernikahan tersebut lahir anak, harus dilaporkan ke Dinas Dukcapil.

KEWAJIBAN PEMERINTAH PROVINSI DALAM PELAYANAN PUBLIK

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.(Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bab1, pasal 1 ayat (1)).

Menurut Sinambela pengertian pelayanan publik adalah, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.(Poltak Sinambela, 2006 : 5). Secara Umum pelayanan publik adalah merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus digerakkan dan disosialisasikan secara terbuka.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memaparkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik dapat digolongkan ke dalam dua bentuk, yaitu:

1. Pelayanan Barang dan Jasa Publik.

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN).

2. Pelayanan Administratif.

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan

oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Otonomi daerah merupakan kekuasaan untuk melakukan politik di daerah tertentu yang diberikan oleh pemerintahan pusat untuk pemerintahan daerah. Pemerintahan daerah sendiri dibagi menjadi dua, yaitu pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten atau kota. Masing-masing pemerintahan daerah ini tentunya punya urusannya masing-masing. Berikut ini urusan yang wajib dilakukan oleh pemerintahan daerah provinsi:

1. Perencanaan dan pengendalian pembangunan daerah. Dana untuk pembangunan ini biasanya didapatkan dari pajak yang telah dibayarkan oleh rakyat daerah itu sendiri.
2. Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang. Tata ruang yang dimaksud disini bukan ruangan biasa, tapi properti yang dimiliki.
3. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat. Sudah ada beberapa contoh nyata disini seperti adanya ronda malam setiap harinya. Hal ini tentunya membuktikan bahwa pemerintah sudah berusaha keras sekali untuk bisa melakukan kewajiban yang satu ini.
4. Penyediaan sarana dan prasarana umum. Dana yang digunakan untuk pembangunan fasilitas umum ini bisa didapatkan melalui pajak masyarakat.
5. Penanganan bidang kesehatan. Kartu jaminan kesehatan masyarakat atau jamkesmas adalah salah satu bukti nyata bahwa pemerintah telah menangani kewajiban yang satu ini.
6. Pelaksanaan Pendidikan dan pengarahan sumber daya manusia secara potensial. Pelaksanaan pembangunan dan pemanfaatan sumber daya yang ada di daerah.

PROSEDUR PENDAFTARAN DAN PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DIKOTA BOGOR

Untuk membuktikan diri sebagai warga negara Kesatuan republik Indonesia maka penduduknya harus memiliki identitas yang sah. Dalam hal ini Kartu Tanda Penduduk (selanjutnya disingkat KTP) adalah alat untuk membuktikan bahwa seseorang itu resmi menjadi warga negara indonesia, Tentu saja atas izin dari pihak yang memiliki kewenangan tersebut. Setiap Orang yang berwargakenegaraan indonesia harus mempunyai kartu identitas ini dan bagi warga negara yang bukan dari indonesia atau Orang asing dengan Izin Tinggal Tetap (ITAP) dengan usia minimal tahun atau lebih dan sudah pernah kawin ataupun telah kawin. Sedangkan bagi anak yang kedua orang tuanya adalah WNA dengan ITAP serta berusia minimal 17 (tujuh belas) tahun keatas juga harus mempunyai KTP.

Masa berlakunya KTP untuk WNI adalah 5 (lima) tahun dan masa berlakunya habis sesuai dengan tanggal dan bulan dari si pemilik KTP tersebut. Sedangkan masa berlakunya KTP bagi WNA dicocokkan sesuai dengan masa Izin Tinggal Tetap. Akan tetapi bagi warga berumur 60 (enam puluh) atau lebih akan memperoleh KTP seumur dan tidak usah memperpanjang masa berlakunya. Akhirnya pada 2011, KTP elektronik menggantikan KTP

yang lama dan secara resmi menjadi kartu identitas warga Negara Indonesia.

Dalam hal kepemilikan KTP-el masing individu hanya diperbolehkan untuk memiliki 1 saja sebagai identitas yang sah, hal ini terdapat dalam peraturan perundang – undangan tepatnya dalam UU/23/2006, yang kemudian diamandemen dengan adanya UU 24/2013 yang mengalami perubahan dimana ada ketentuan tambahan yang mengatur tentang warga negara asing.

Pelaksanaan penerbitan KTP-el merupakan bentuk kemajuan yang dicanangkan oleh aparatur negara yang meliputi warga di berbagai pulau mulai sabang sampai marauke hal ini dimaksudkan untuk memudahkan perolehan data warga dalam pelaksanaan penerbitan KTP-el. Yang dimaksudkan untuk pendataan penduduk Indonesia yang tersebar di berbagai pulau di Indonesia.

Dengan kegunaan KTP-el yang sangat membantu maka diperkirakan dapat membantu pemerintah terkait dalam hal memberikan dan memanfaatkan pelayanan publik untuk masyarakat. Dengan dukungan teknologi yang sudah maju identifikasi warga yang melakukan permohonan menjadi jauh lebih mudah hal ini untuk memastikan bahwa informasi yang masuk sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemohon.

Pemerintah terus mengupayakan agar terciptanya kemudahan dan kenyamanan dalam menyelenggarakan percetakan KTP-el, dimana pemohon diharapkan tidak mengalami kesulitan dari proses permohonan, pendaftaran , mengikuti tahapan - tahapan selanjutnya hingga akhirnya memperoleh KTP-el secara mudah dimana persyaratan untuk membuat KTP Elektronik ialah :

1. Usia 17 tahun keatas/ Sudah menikah
2. Kartu Keluarga (KK).
3. Fotocopy Paspor dan Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP).
4. Sudah melakukan perekaman di kecamatan. Adapun mekanisme alur pelayanan ktp elektronik:

1. Membawa Persyaratan Dokumen

Pihak Kecamatan akan meminta selebar fotocopy dari masing – masing dokumen yang dibutuhkan. Ada baiknya jika memfotocopy lebih dari satu salinan pada tiap dokumen. Selain itu juga pemohon bisa mendaftarkan diri secara online melalui e-menanduk.kotabogor.go.id

2. Mendatangi Kecamatan Setempat

Mendatangi Kecamatan setempat, tidak boleh diwakili oleh siapapun. Setibanya di Kecamatan dapat langsung mengambil nomer untuk mengantri agar mendapatkan pelayanan. Mereka membuka layanan antara pukul 08.00 – 17.00 waktu setempat.

3. Memberikan Persyaratan Dokumen

Pemohon akan mendapatkan giliran untuk memberikan fotocopy dokumen kepada pihak petugas Kecamatan. Ada baiknya jika membawa dokumen yang asli untuk ditunjukkan kepada petugas jika diperlukan.

4. Melakukan Perekaman

Melakukan proses pengambilan sidik jari dan melakukan pas foto. Setelah melewati tahapan tersebut pihak Kecamatan akan memberikan surat pengantar untuk memperoleh KTP Elektronik. Selain itu surat ini juga memiliki fungsi untuk menggantikan identitas sementara waktu

KENDALA DALAM PROSES PERMOHONAN KARTU TANDA PENDUDUK DI KOTA BOGOR

Namun sayangnya di tengah upaya meningkatkan kualitas di sektor pencatatan sipil terutama di Kota Bogor maka diperlukan jalan keluar atau solusi bagaimana caranya untuk memecahkan permasalahan tersebut. Selain itu juga tidak lengkapnya data seluruh warga terutama yang berada di wilayah pelosok serta warga yang memiliki identitas lebih dari satu yang biasa dilakukan untuk pencetakan KTP yang lama. Hal-hal seperti ini berpotensi menimbulkan niatan warga untuk mempunyai identitas ganda ataupun melakukan sesuatu yang bertentangan dengan hukum. Kegiatan percetakan KTP-el dilatar belakangi oleh sistem yang dulu digunakan untuk KTP di Indonesia yang bisa disalahgunakan oleh pihak yang berkepentingan untuk memiliki KTP ganda dengan tujuan yang tidak baik. Hal ini dikarenakan pada saat itu belum data yang lengkap dan mencakup seluruh penduduk Indonesia. Dengan kenyataan tersebut memberikan kesempatan untuk oknum untuk melakukan tindak kejahatan dengan tujuan tertentu dengan cara menggandakan KTP-nya. Beberapa tindakan tersebut antara lain:

1. Agar bebas pajak
2. Dapat memiliki paspor dengan mudah
3. Melindungi jati diri koruptor atau penjahat lainnya

Tidak mudahnya dalam penerbitan KTP-el karena melalui proses dimana membutuhkan waktu yang tidak sebentar hal ini dikarenakan memang bukanlah suatu proses yang sederhana, Kehadiran dari petugas Disdukcapil kota Bogor diharapkan mampu memposisikan diri dalam melakukan pelayanan untuk pemohon KTP-el. Masih banyak diantara mereka yang merasakan ketidak efektifan pelayanan yang dilakukan oleh petugas Disdukcapil Kota Bogor. Penulis mengamati langsung bagaimana suasana pelayanan publik yang terjadi di Disdukcapil kota Bogor dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam mengurus permohonan KTP-el.

Kartu Tanda Penduduk elektronik yang sudah dicetak harus diaktifkan agar dapat mengetahui informasi yang tersimpan telah sesuai dengan aslinya. Akan tetapi sebagian penduduk atau petugas pemerintah sekedar menyalurkan KTP-elsaja tetapi pengaktifannya dilakukan di lain kesempatan, Kemungkinan jarang tempuh menuju kantor Disdukcapil menjadi kendala bagi warga

yang mengajukan permohonan KTP-el tidak melaksanakan pengaktifan KTP-el, sampai akhirnya terjadi kemungkinan kesalahan pada foto dan informasi yang terdaftar. Dalam tahapan rekam data KTP-el, petugas menanyakan kembali pada pemohon KTP-el mengenai informasi yang diberikan untuk selanjutnya dilakukan tahapan rekam data maka dari itu pemohon diharapkan memberikan informasi yang benar Selain itu masih dijumpai beberapa permasalahan dalam kualitas petugas dalam pengurusan KTP-el tersebut hingga tahapan rekam yang menimbulkan kesalahan informasi bagi pemohon KTP-el.

Proses perekaman data KTP-el, dengan jumlah penduduk yang banyak dan terbatasnya kapasitas operator dalam menghadapi mereka hingga menyebabkan

prosedur perekaman terjadi hingga larut malam. Terkadang petugas operasional yang kelelahan karena banyaknya data yang harus di masukan dapat menyebabkan kesalahan pada informasi yang akan dimasukan. KTP-el yang telah dicetak harus diaktifkan agar dapat mengetahui informasi tercatat sesuai dengan aslinya.

Akan tetapi masih banyak warga yang tak dapat mengikuti tahapan untuk memiliki KTP-el. Selain itu keluhan akan pelayanan dari pihak Disdukcapil yang dirasa masih kurang efektif dalam Pengurusan KTP-el Selain itu juga masyarakat mengalami kesulitan dalam proses permohonan KTP-el di tingkat Kota terutama Kota Bogor mengantisipasi akan hal itu Walikota Bogor Bima Arya Sugiarto menginstruksikan agar dilakukan percepatan dalam hal pencetakan dan distribusi KTP-el.

Namun kenyataannya tidak seperti yang diinginkan, sampai saat ini proses pembuatan KTP-el masih membutuhkan waktu yang lama sehingga hal ini menjadi keluhan yang banyak disampaikan oleh warga. Selain itu masih banyak permasalahan yang mendasar dibalik terkendalanya para pemohon KTP-el misalnya Humman Error kemungkinan masih menjadi penyebab utama adanya kesalahan dalam kebenaran informasi penduduk yang dimasukan ketika terjadinya prosedur perekaman informasi untuk KTP-el, kesalahan dalam memasukan informasi pemohon atau rusaknya alat yang digunakan dalam prosedur perekaman seperti iriscanner, serta masalah – masalah lain hingga mengakibatkan operasional layanan perekaman KTP-el terhenti. Selain itu masih banyak kendala – kendala lain seperti :

- Keterbatasan blangko
- Terbatasnya jumlah petugas tidak sebanding dengan jumlah permohonan KTP-el di setiap harinya
- Peralatan untuk melakukan proses perekaman yang sudah usang karena belum pernah diganti sejak tahun 2011
- Jaringan internet yang lemah bahkan terputus koneksinya
- Pemadaman arus listrik
- Adanya pihak – pihak yang mengadakan pungli untuk mempermudah proses permohonan KTP-el

Belum lagi kasus – kasus yang terjadi selama proses pelayanan KTP-el seperti yang terjadi di kota Bogor dimana keterbatasan ketersediaan dan kualitas blangko KTP-el. Penduduk kebanyakan tak dapat memiliki KTP elektronik tetapi diberikan surat yang menerangkan bahwa itu sebagai dan itupun sering menjadi keluhan di masyarakat misalnya, tidak tahan lama. Jumlah kuota blangko dari Kementerian Dalam Negeri Disdukcapil Kota Bogor pun dibatasi, yaitu sekitar 500 keping perbulan nya yang dimana sangat tidak seimbang bahkan mencukupi dalam jumlah pencetakan KTP-el per harinya sekitar 100 keping.

Hal ini dikarenakan, daerah yang mendapatkan blangko memiliki kuota yang ternyata tidak didasari permintaan melainkan perincian dari Pusat, dengan cara memeriksa peralatan, panjang antrian, prosedur perekaman yang telah dijalani. Masih banyak warga bogor yang mengeluh

karena KTP-el mereka belum jadi, beberapa diantaranya bahkan harus menunggu

sampai 2 tahun, dari hasil wawancara penulis dengan kepala seksi identitas disdukcapil yaitu ibu Ifti Martini diketahui bahwa hal yang menyebabkan lamanya proses pembuatan KTP-el ialah pada jumlah stok blangko yang terbatas.

Dalam sebulan jatah untuk Disdukcapil kota Bogor hanya 500 keping blangko sedangkan di setiap harinya untuk mencetak KTP-el Disdukcapil kota bogor rata-rata menyentuh 100 keping dilihat dari data dari statistik tersebut maka stok blangko untuk 1 (satu) bulanpun akan habis dalam waktu kurang dalam waktu seminggu sehingga pihaknya untuk sementara tidak membuka permohonan KTP-el.

Ada lebih dari delapan ribu KTP-el yang berstatus Print Ready Record yang berarti pemohon telah melakukan perekaman akan tetapi KTP-el belum dicetak, selain itu mereka juga mengurus KTP-el yang hilang, warga yang mengajukan perubahan status, dan warga yang pindah atau datang. Namun proses perekaman KTP-el tetap berjalan seperti biasa, dalam satu hari sekitar 40 orang atau lebih datang untuk melakukan proses perekaman atau mengajukan perubahan status, pembuatan ulang KTP-el dan lain-lain. Dengan jumlah blangko yang terbatas tersebut maka Disdukcapil kota Bogor menerapkan skala prioritas dan diutamakan bagi warga yang baru pertama kali mengajukan permohonan KTP-el.

Warga yang sudah melakukan perekaman KTP-el dapat mengecek kembali status nya di website Disdukcapil kota bogor atau datang ke kecamatan setempat. Pelayanan KTP elektronik yang seperti itu secara tidak langsung telah menjadi titik lemah bagi pihak-pihak yang berniat untuk mencari keuntungan untuk kepentingan pribadi misalnya dengan melakukan praktik percaloan.

Keterbatasan blangko KTP-el yang ternyata tidak hanya terjadi di Disdukcapil Kota Bogor namun hal itu terjadi di wilayah lainnya. Jumlah blangko yang terbatas dan adanya kebijakan skala prioritas untuk warga yang baru pertama kali melakukan proses perekaman menjadi alasan bagi beberapa oknum yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan praktik percaloan seperti:

- Calo dalam kepengurusan KTP-el dan Kartu Keluarga.
- Jual beli nomer antrian.
- Mempromosikan praktik percaloan KTP-el di media sosial.

Masyarakat diharapkan tidak tergiur untuk menggunakan jasa calo dalam mengurus KTP-el kalau mereka terpaksa bolak – balik ke kantor Disdukcapil bisa saja ada masalah dengan datanya, dikarenakan jika menggunakan jasa calo maka mereka sama saja melakukan pungutan liar. Bentuk pungutan liar tersebut meliputi seseorang yang menjual jasa untuk menjadi calo pengurusan KTP elektronik dan Kartu Keluarga. Bahkan pihak atau oknum yang menjual jasa calo secara terang – terangan mempromosikan bahwa mereka memang menyediakan jasa pembuatan KTP-el dalam waktu kurang dari 3 hari

Memang bukanlah hal baru dalam penyelenggaraan percetakan KTP-el di Indonesia pada umumnya dan di Kota Bogor pada khususnya. Banyak warga yang mengeluhkan proses pencetakan yang begitu lama hingga berbulan - bulan , bahkan ada yang mencapai 2 tahun lebih, sedangkan warga yang menggunakan jasa calo atau memberikan sogokan uang kepada petugas Disdukcapil maka dalam waktu kurang dari 3 hari pun KTP-el sudah

dapat diperoleh. Tidak dapat dipungkiri adanya kongkalikong antara petugas dan oknum calo dalam menyediakan jasa pembuatan untuk mempercepat proses pencetakan KTP-el walaupun harus memberikan sejumlah uang agar dapat memperoleh KTP-el dengan cepat karena pada dasarnya pembuatan KTP-el itu tidak dipungut biaya alias gratis, warga hanya diminta mengajukan permohonan dengan mendatangi kecamatan setempat, atau mendaftar via online dan melakukan proses perekaman data untuk KTP-el. Pihak Disdukcapil Kota Bogor menghimbau kepada warga yang melihat adanya praktek percaloan agar melaporkan segala bentuk percaloan yang terjadi kepada mereka, hal ini demi menciptakan keadilan dan kenyamanan dalam proses pelayanan untuk permohonan KTP-el. Pihaknya tidak segan – segan untuk menindak tegas bila ada pegawainya yang terlibat percaloan, jangan sampai kinerja mereka kalah dari calo dan endala tersebut masih terjadi hingga saat ini

PENUTUP

Prosedur pendaftaran dan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di kota Bogor dimana pelayanan dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, masih kurang efektif dalam pengurusannya dan masih banyak warga yang tidak dapat mengikuti tahapan untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk elektronik karena keterbatasan tenaga Sumber Daya Manusia yang ada. Selain itu juga masyarakat mengalami kesulitan dalam proses permohonan Kartu Tanda Penduduk elektronik di tingkat Kota terutama Kota Bogor sehingga perlu adanya percepatan dalam hal pencetakan dan pendistribusian Kartu Tanda Penduduk elektronik. Sementara kendala dalam proses permohonan Kartu Tanda Penduduk di Kota Bogor antara lain : Keterbatasan blangko, jumlah blangko yang terbatas dan adanya kebijakan skala prioritas untuk warga yang baru pertama kali melakukan proses perekaman menjadi alasan bagi beberapa oknum yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan praktik percaloan, tidak lengkapnya data seluruh warga terutama yang berada di wilayah pelosok serta warga yang memiliki identitas lebih dari satu yang biasa dilakukan untuk pencetakan Kartu Tanda Penduduk yang lama, terbatasnya jumlah petugas tidak sebanding dengan jumlah permohonan KTP-el di setiap harinya, peralatan untuk melakukan proses perekaman yang sudah usang karena belum pernah diganti sejak tahun 2011, jaringan internet yang lemah bahkan terputus koneksinya, pemadaman arus listrik serta adanya pihak – pihak yang mengadakan pungli untuk mempermudah proses permohonan KTP-elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia. Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga
- Undang – Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2012 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional
- Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 16 Tahun 2008 Tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Walikota Kota Bogor Nomor 16 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaa Perda Kota Bogor Nomor 16 Tahun 2008 Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- J.S. Badudu, Sutan Mohammad Zain. (2001). Kamus Umum Bahasa Indonesia, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta,
- Kurniawan, Agung. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan. 2005.
- Poltak, Lijan dkk. Reformasi Pelayanan Publik. PT. Bumi Aksara. Jakarta, 2006
- Siti Azizah Susilawati, Sumardi, Muhammad Amin Sunarhadi. (2009). Geografi 2: Lingkungan Fisik dan Sosial, (Jakarta: Pusat Perbukuan Departemen Pendidikan Nasional,
- www.seputarpengertian.blogspot.com, Nur Fatin, Pengertian Pelayanan Publik Serta Prinsip Kependudukan
- www.merdeka.com, Dewi Ratna, Kewajiban Ini Harus Dilakukan Oleh Pemda Provinsi Apa Saja Itu
- www.percaindonesia.com, Juliani Luthan, Ketentuan Umum Administrasi Kependudukan
- www.laely-widjajati.blogspot.com, Laely Widjajati, Kewajiban Penduduk
- www.seputarpengertian.blogspot.com, Nur Fatin, *Pengertian Penduduk*
- [www. eprints.sinus.ac.id](http://www.eprints.sinus.ac.id)