

REPARASI KUALITAS PELAYANAN ADMINDUK

Senin, 06 Agustus 2018 - Haikal Akbar

Urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan urusan pemerintahan wajib non pelayanan dasar yang bersifat konkuren, urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat, pemda provinsi dan pemda kabupaten/kota berdasarkan prinsip akuntabilitas, efisiensi dan eksternalitas serta kepentingan strategis nasional.

Dalam artian penyelenggaraan adminduk dilakukan secara bersama antar tingkatan pemerintahan, pemerintah pusat melalui Kemendagri menetapkan norma, standar, prosedur dan kriteria (NSPK) yang menjadi pedoman bagi pemda kabupaten/kota dalam memberikan pelayanan adminduk kepada warga masyarakat.

Maraknya keluhan warga masyarakat atas ketidakpastian pelayanan adminduk telah melatarbelakangi diterbitkannya Permendagri No. 19/2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Adapun kehadiran Permendagri tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan adminduk kepada warga masyarakat secara cepat dan tepat.

Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dkk (1990), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud) dengan indikator kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan; *Reliability* (Kehandalan) dengan indikator kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan; *Responsiveness* (Respon/ketanggapan) dengan indikator petugas memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat serta semua keluhan pengguna layanan direspon; *Assurance* (Jaminan) dengan indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan; *Empathy* (Empati) dengan indikator petugas memberikan pelayanan tanpa diskriminasi, mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Masing-masing parameter tersebut secara implisit telah terkandung dalam standar pelayanan publik (14 Komponen), tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan (UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik). Baik 6 komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) maupun 8 komponen yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*).

Antrian panjang, ketidakpastian layanan, penyimpangan prosedur pelayanan, habisnya blangko dan tinta, kerusakan alat perekam dan server serta layanan informasi dan pengaduan tidak efektif, menjadi potret buram kualitas pelayanan adminduk yang terus berulang di daerah.

Ombudsman RI Perwakilan NTT masih menemukan sejumlah warga masyarakat yang telah melakukan perekaman KTP-el 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)* atau siap cetak. Bahkan sejumlah warga menyatakan sudah 2 (dua) kali memperpanjang surat keterangan pengganti KTP-el.

Perbaikan Pelayanan

Permendagri No. 19/2018 menegaskan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kab/Kota untuk penerbitan dokumen kependudukan (KK, KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian dan Surat Keterangan Pindah) diselesaikan dalam waktu 1 jam dan paling lama 24 jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan menyediakan layanan pengaduan serta layanan informasi.

Pemda kab/kota perlu memberikan perhatian serius terhadap ketersediaan fasilitas, pembenahan manajemen pelayanan dan pengawasan terhadap penerapan standar pelayanan publik pada Dispendukcapil setempat. Pembentukan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada level kecamatan guna mendekatkan pelayanan KK dan KTP-el kepada warga masyarakat.

Pemanfaatan DAK Nonfisik Dana Pelayanan Adminduk secara efektif dan efisien untuk pengadaan *Ribbon*, Film Printer, Pembersih Printer (*Cleaning Kit*); pengadaan blangko dan Formulir Pendaftaran Penduduk; pengadaan blangko dan Formulir Pencatatan Sipil; dan Pengadaan Kartu SAM (*Secure Access Modul*), sebagaimana telah digariskan dalam Permendagri No. 124/2017.

Pelayanan adminduk sebagai urusan wajib non pelayanan dasar yang bersifat konkuren maka dalam APBD Pemda Provinsi dan Pemda Kab/Kota perlu memberikan perhatian terhadap pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak serta pengadaan dan pemeliharaan perangkat pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan dokumen adminduk.

Harapan bagi Dispendukcapil agar terus berbenah dengan menyusun dan menguji penerapan standar pelayanan publik, mengelola komplain masyarakat serta melaksanakan survey kepuasan masyarakat secara berkelanjutan guna perbaikan kualitas pelayanan dan pengembangan melalui inovasi pelayanan.

Perbaikan kualitas pelayanan adminduk tentunya akan membangun rasa kepercayaan (*build a sense of trust*) warga masyarakat kepada pemerintah daerah. Oleh karena pelayanan adminduk sangat bersentuhan langsung dengan kebutuhan rakyat dalam mengakses pelayanan publik lainnya: pelayanan pendidikan, fasilitas kesehatan, perbankan, imigrasi, asuransi dan penegakan hukum, termasuk untuk pemilihan umum dan sebagainya.