

BERKAT OMBUDSMAN, MANG IYUN AKHIRNYA PUNYA KTP ELEKTRONIK

Senin, 10 Januari 2022 - Maulana Achmadi

Sebut saja namanya Mang Iyun, beliau hanyalah seorang pengayuh becak, usia beliau sudah masuk masa paruh baya. Bahkan kesehariannya hidup dengan kategori nomaden entah sejak kapan.

Harta yang berharga hanya becak merah warnanya, yang menjadi satu satunya teman sekaligus tempat ia beristirahat dan tinggal.

Di tengah hiruk pikuk, serta padatnya jalan ibukota Banjarmasin. Mang Iyun tak kenal lelah mengayuh becaknya, terkadang ia harus mengayunkan pedal becakya sejauh kiloan meter atau singgah di dekat pasar kelayan untuk mencari penumpang yang masih ingin menggunakan jasanya. Ya, tukang becak yang hari ini sudah tergerus oleh banyaknya transportasi online atau kendaraan pribadi.

Tapi, Mang Iyun yakin bahwa rezeki sudah ada yang mengatur, selama niatnya bekerja dan demi menyambung hidup di zaman susah yang tak menentu ini itu, insha Allah sudah cukup. Bagi Mang Iyun profesi menjadi tukang becak sudah cukup untuk disyukuri.

Mang Iyun sebenarnya seorang pendatang yang hijrah dari Kota Balikpapan ke Kota Banjarmasin sejak tahun 2018. Ia memutuskan mengadu nasib di Kota seribu sungai, karena untuk Mang Iyun, dalam hal "mengundi" nasib terkadang seseorang harus keluar dari tanah kelahiran menjadi musafir atau mencari secarik pengalaman dan demi memenuhi kebutuhan. Dari sinilah kisah pelayanan publik itu dimulai.

Takdir mempertemukan Mang Iyun dengan Ombudsman dalam satu kejadian spontan ketika menggelar PVL OTS di salah satu penyelenggara layanan publik di Kota Banjarmasin. Seorang Asisten Ombudsman yang tidak sengaja berpapasan dengan beliau bertanya "apakah bapak pernah mengalami layanan publik yang buruk oleh pemerintah?". Niat untuk sosialisasi tentang Ombudsman, pada akhirnya menemukan keluhan dari Mang Iyun Atas layanan publik di UPT adminduk.

Tepat di bulan April 2018, Mang Iyun melakukan perekaman E-KTP di salah satu kecamatan di Kota Banjarmasin. Usai diambil rekam wajah, sidik jari dan dokumen persyaratan. Mang Iyun kemudian diberikan petugas selembarnya surat, dalam surat tersebut tertulis Surat Keterangan Pengganti E KTP, menurut petugas pihaknya akan menghubungi jika E KTP Mang Iyun sudah selesai cetaknya.

Dalam lintasan ingatan Mang Iyun, petugas UPT Dukcapil hanya memberikan penjelasan bahwa blangko sedang kosong jadi cetak kartu tak bisa dilakukan.

Atas alasan singkat ini. Mang Iyun pun undur diri, baginya sebagai rakyat biasa menunggu layanan publik itu juga biasa. Apalagi dalam gumamnya semoga saja selembarnya surat itu sudah cukup untuk bisa menandakan identitasnya, sebagai salah satu warga kota.

Selain itu untuk memenuhi amanat Pasal 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang mewajibkan setiap penduduk untuk melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi

persyaratan yang diperlukan. Namun setelah perekaman, Mang Iyun hanya diberikan Surat Keterangan Pengganti E-KTP oleh pihak Disdukcapil Kota Banjarmasin. Hal ini disebabkan karena adanya kekosongan blangko pada saat itu,

Mendapatkan kartu identitas berupa KTP yang diakui oleh negara ternyata tidak mudah bagi Mang Iyun, ditambah tidak memiliki alat komunikasi seperti handphone atau bahkan smartphone.

Hanya bisa menunggu, dan berharap ada kabar baik dari instansi pemberi layanan perihal E-KTP yang telah diajukan, walaupun hanya lewat sepucuk surat yang ia dapat.

Namun demikian, mungkin dari pihak Disdukcapil, hanya bisa menunggu dan berharap pengguna layanan aktif datang menanyakan soal E-KTP yang sudah diproses. Atau mungkin pihak pemberi layanan kesulitan menghubungi dikarenakan beliau tidak memiliki alat komunikasi. Atau padatnya pengguna layanan yang mengajukan permohonan pembuatan E-KTP, membuat petugas lupa menaruh perhatian ekstra terhadap Mang Iyun.

Pada akhirnya kedua belah pihak hanya bisa saling menunggu, dan menaruh harapan satu sama lain. Dari sinilah potensi menimbulkan maladministrasi berupa penundaan berlarut. Padahal, dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menginstruksikan bahwa penyelenggara layanan, dalam memberikan pelayanan harus berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Namun hal ini belum berlaku bagi kondisi yang dilalui Mang Iyun.

Tidak butuh waktu lama bagi Ombudsman untuk menyelesaikan aduan Mang Iyun, karena mendapatkan identitas diri adalah layanan publik dasar, yang seharusnya sudah tidak lagi memunculkan masalah dalam penerbitannya.

Akhirnya, setelah proses registrasi, verifikasi, dan tindak lanjut Ombudsman, penantian pejuang identitas berbuah manis, KTP yang dinanti-nantikan akhirnya diterbitkan oleh instansi pemberi layanan. Melalui perantara Ombudsman, KTP langsung diserahkan kepada Mang Iyun.

Dengan senyum terbata dan mata berkaca Mang Iyun menyampaikan terima kasih atas bantuan Ombudsman Kalsel. Dalam liris suaranya terdengar Alhamdulillah masih ada lembaga milik negara yang masih peduli kepada mereka yang bukan siapa-siapa yang hanya ingin mendapatkan pelayanan publik sebagaimana mestinya.

Bagi Ombudsman Kalsel kejadian ini adalah pemacu dan pemicu semangat agar terus bekerja dan melayani rakyat, semoga tidak ada lagi cerita-cerita seperti Mang Iyun yang berjuang begitu lama hanya ingin mendapatkan haknya yakni kartu identitas kebanggaan sebagai warga negara Indonesia.