

PRINSIP UNIVERSAL DAN INKLUSIF DALAM PELAYANAN ADMINDUK

Rabu, 13 Mei 2026 - jabar

Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) merupakan bentuk pelayanan publik yang berperan sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Dokumen kependudukan-seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan kartu identitas anak-menjadi dasar bagi masyarakat untuk memperoleh berbagai hak sebagai warga negara. Hak tersebut mencakup akses terhadap pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, perbankan, pemilu, hingga perlindungan hukum. Oleh karena itu, pelayanan Adminduk harus mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adil, mudah, dan tanpa diskriminasi.

Dalam konteks pelayanan publik modern, prinsip universal dan inklusif menjadi fondasi utama penyelenggaraan Adminduk. Prinsip universal berarti setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan berkualitas, tanpa membedakan usia, jenis kelamin, kondisi fisik, status sosial, kemampuan ekonomi, agama, maupun lokasi tempat tinggal. Sementara itu, prinsip inklusif menekankan bahwa pelayanan harus mengakomodasi kebutuhan seluruh elemen masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, anak-anak, masyarakat adat, serta warga di wilayah terpencil.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100-1077 Dukcapil Tahun 2017 memberikan pedoman penilaian terhadap kinerja unit pengelola administrasi kependudukan di tingkat provinsi dan kabupaten/kota. Salah satu orientasi utamanya adalah tercapainya cakupan pelayanan dan pencatatan penduduk secara optimal. Dalam praktiknya, target pencatatan penduduk seratus persen bukanlah sekadar angka administratif, melainkan indikator nyata bahwa seluruh masyarakat telah terlayani dan memiliki dokumen kependudukan yang sah.

Di sinilah prinsip universal dan inklusif memiliki hubungan erat dengan pencapaian kinerja pencatatan penduduk seratus persen. Suatu daerah belum dapat dikatakan berhasil secara substantif jika capaian tersebut hanya mencakup masyarakat yang mudah dijangkau, sementara kelompok rentan masih terhambat dalam mengakses pelayanan. Keberhasilan pencatatan penduduk harus dimaknai sebagai wujud keberhasilan negara dalam memastikan tidak ada satu pun warga negaranya yang tertinggal dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Prinsip universal menuntut agar pelayanan tersedia bagi semua orang tanpa pengecualian. Artinya, setiap warga negara harus memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh dokumen kependudukan. Di sisi lain, prinsip inklusif memastikan kelompok masyarakat berkebutuhan khusus mendapatkan perlakuan dan fasilitas yang memadai agar dapat mengakses pelayanan secara setara. Dengan demikian, target pencatatan seratus persen hanya akan terwujud secara nyata apabila pelayanan telah menjangkau kelompok rentan, masyarakat di daerah terpencil, masyarakat prasejahtera, serta kelompok lain yang selama ini menghadapi keterbatasan akses.

Untuk mendukung pencapaian tersebut, penguatan kelembagaan dan sumber daya manusia menjadi sangat esensial. Instansi penyelenggara perlu merancang struktur organisasi yang mendukung pelayanan inklusif, misalnya dengan menugaskan petugas khusus untuk melayani kelompok rentan. Kehadiran petugas ini akan memastikan masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik maupun komunikasi tetap mendapatkan layanan optimal.

Selain itu, peningkatan kapasitas aparatur juga menjadi bagian penting dari penilaian kinerja. Pegawai pelayanan perlu mendapat pelatihan khusus mengenai pelayanan disabilitas, komunikasi inklusif, penggunaan bahasa isyarat/ sederhana, serta etika pelayanan yang ramah dan empatik. Aparatur yang kompeten dalam pelayanan inklusif akan lebih proaktif menjangkau seluruh lapisan masyarakat sehingga cakupan pencatatan penduduk yang menyeluruh dapat terwujud.

Prinsip inklusif juga harus tercermin dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan. SOP perlu mengatur mekanisme layanan prioritas bagi kelompok rentan, seperti penyediaan jalur khusus, pendampingan, hingga layanan tanpa antrian panjang. Hal ini merupakan bentuk implementasi nyata dari pelayanan yang berkeadilan. Dengan SOP yang berperspektif inklusif, hambatan birokrasi dapat dipangkas sehingga lebih banyak warga yang terlayani.

Dari segi infrastruktur, ketersediaan sarana dan prasarana juga menjadi faktor penentu penilaian kinerja pelayanan. Gedung pelayanan wajib dirancang agar aksesibel bagi semua orang, termasuk penyandang disabilitas dan lansia. Standar pelayanan inklusif mencakup ketersediaan fasilitas seperti toilet ramah disabilitas, ruang tunggu yang nyaman, guiding block (blok pemandu), pegangan tangan, kursi roda, alat bantu dengar, ruang laktasi, hingga loket khusus. Ketersediaan fasilitas-fasilitas ini membuktikan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada kuantitas cakupan, tetapi juga kualitas aksesibilitas.

Dalam upaya mengejar target pencatatan penduduk seratus persen, layanan "jemput bola" dan layanan keliling (mobile service) memegang peran strategis. Banyak masyarakat di wilayah terpencil atau dengan mobilitas terbatas yang kesulitan datang langsung ke kantor pelayanan. Oleh karena itu, layanan jemput bola ke daerah terisolir, maupun layanan kunjungan rumah (home service) bagi lansia dan penyandang disabilitas berat, adalah manifestasi nyata dari pelayanan universal dan inklusif. Strategi ini membuktikan kehadiran negara secara aktif untuk menjamin pemenuhan hak administrasi kependudukan masyarakatnya.

Upaya sosialisasi terkait Adminduk pun harus dilakukan secara inklusif. Informasi pelayanan perlu disampaikan melalui beragam format agar mudah dipahami oleh seluruh kalangan, baik menggunakan media visual, audio, bahasa yang sederhana, maupun bahasa isyarat. Sosialisasi yang merata akan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan, yang pada gilirannya akan mendorong capaian pencatatan penduduk.

Pada aspek evaluasi, Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100-1077 Dukcapil Tahun 2017 sejatinya mendorong pemerintah daerah untuk tidak hanya berfokus pada target administratif, tetapi juga mengedepankan peningkatan kualitas pelayanan secara holistik. Karenanya, indikator pelayanan inklusif idealnya masuk ke dalam instrumen evaluasi kinerja. Ketersediaan data pelayanan yang terpilah-berdasarkan lansia, penyandang disabilitas, dan warga di wilayah sulit akses-dapat menjadi tolok ukur sejauh mana prinsip universal dan inklusif benar-benar diterapkan di lapangan.

Pada akhirnya, pencapaian kinerja pencatatan penduduk 100 persen harus dimaknai sebagai wujud nyata keberhasilan pelayanan yang merangkul seluruh warga negara tanpa terkecuali. Angka tersebut bukanlah sekadar statistik birokrasi, melainkan simbol hadirnya negara dalam memberikan pelayanan yang adil, setara, dan bermartabat. Dengan memperkuat prinsip universal dan inklusif di setiap aspek-mulai dari kelembagaan, SDM, SOP, infrastruktur, layanan jemput bola, hingga evaluasi-pelayanan Adminduk akan semakin andal dalam memberikan perlindungan hak sipil yang menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia.

Penulis: Iman Dani Ramdani (Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat)