



## OMBUDSMAN BRIEF

### PROBLEM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PEREKAMAN KTP-eL DI KABUPATEN HALMAHERA SELATAN

Tahun 2018

# PROBLEM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PEREKAMAN KTP-el DI KABUPATEN HALMAHERA SELATAN

## REKOMENDASI

1. Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan melakukan sinkronisasi data kependudukan secara faktual dengan pemerintah desa/kelurahan dan pemerintah kecamatan.
2. Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan tetap melakukan pelayanan perekaman KTP-el secara keliling termasuk distribusi KTP-el.
3. Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan melakukan pendistribusian tugas dan kewenangan dalam pencatatan sipil kepada pemerintah kecamatan dan pemerintah desa/kelurahan dalam rangka efektifitas dan efisiensi kerja pemerintahan pada setiap tingkatan.
4. Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan hendaknya menyediakan anggaran operasional yang memadai untuk penyelenggaraan perekaman KTP-el, terutama saat melakukan perekaman keliling.
5. Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hendaknya membangun *stakeholder* lain dalam rangka membangun kesadaran

masyarakat untuk dapat melakukan perekaman KTP-el.

6. Dalam pelayanan KTP-el pada setiap tahapan, hendaknya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menyusun, menetapkan dan mempublikasikan standar layanan dan SOP untuk mencegah terjadinya maladministrasi dalam pelayanan public



## LATAR BELAKANG

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Sesuai amanat dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi

Kependudukan, pelaksanaan program KTP-el di daerah menjadi sangat penting.

Dimana sebagai langkah awal dalam penertiban terhadap dokumen kependudukan, program KTP-el ini bertujuan untuk membangun penyimpanan *database* kependudukan yang akurat di tingkat Kabupaten/Kota, Provinsi dan Pusat dengan menggunakan rekaman elektronik berupa biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan.

Berdasarkan data Kementerian Dalam Negeri bahwa hingga saat ini sudah tercatat 175.949.127 warga negara Indonesia yang sudah merekam data kependudukan dari total 261.142.385 jiwa penduduk Indonesia per Semester I Tahun 2017. Dari jumlah seluruh WNI, sebanyak 189.630.855 penduduk wajib memiliki KTP-el, termasuk 4.381.144 jiwa yang berada di luar negeri. Provinsi Maluku Utara merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia telah mulai melaksanakan program KTP-el ini, akan tetapi pelaksanaan ini masih belum mencapai hasil yang maksimal.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara memandang proses penyelenggaraan perekaman KTP-el di Kabupaten Halmahera Selatan merupakan aspek penting guna menawarkan solusi bagi Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan terkait proses penyelenggaraan perekaman KTP-el. Diduga dalam proses penyelenggaraan pelayanan perekaman KTP-el di Kabupaten

Halmahera Selatan belum diatur dengan baik sehingga masih banyak penduduk Kabupaten Halmahera Selatan yang belum memiliki KTP-el.

Melalui kewenangannya yang tercantum dalam pasal 8 ayat (2) huruf a Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, Ombudsman Republik Indonesia berwenang menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau Pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayan publik. Atas prakarsa sendiri (Pasal 7 huruf d Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman), Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara melakukan investigasi terhadap proses penyelenggaraan perekaman KTP-el di Kabupaten Halmahera Selatan. Investigasi ini dilakukan di 7 Kecamatan dengan jumlah desa yang diambil datanya sebanyak 13 Desa yang ada di Kabupaten Halmahera.

## TEMUAN PENTING

Data terakhir yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan adalah Laporan Pelaksanaan Perekaman KTP-el pada bulan Juni 2018, dengan data laporan Kecamatan yang ada di Kabupaten Halmahera Selatan yang masih dibawah

65% dalam hal jumlah penduduk yang sudah melakukan perekaman adalah sebagai berikut :

KECAMATAN	JML PENDUDUK	SUDAH PEREKAMAN	BELUM PEREKAMAN
Kasiruta Barat (40%)	5.945	1.613	2.376
Gane Timur Selatan (47%)	4.453	1.528	1.685
Obi Barat (54%)	5.900	2.243	1.886
Makian Barat (59%)	4.296	2.029	1.394
Bacan Barat (60%)	4.457	1.847	1.250
Gane Barat Selatan (63%)	5.947	2.599	1.551
Kep. Batang Lomang (64%)	7.886	3.411	1.951
Obi (64%)	18.219	8.147	4.577

Hasil Investigasi atas Prakarsa Sendiri Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara mengenai problem penyelenggaraan perekaman KTP-el di Kabupaten Halmahera Selatan menemukan permasalahan sebagai berikut:

### 1. Ketepatan Pelayanan

Hasil permintaan keterangan yang dilakukan Tim Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara kepada beberapa penduduk yaitu mereka mengeluhkan bahwa KTP-el yang mereka terima ada yang tidak sesuai dengan data diri mereka, dan mereka tidak mengetahui harus memperbaiki kesalahan tersebut dimana. Rata-rata penduduk yang mengalami kesalahan pencetakan, tempat tinggalnya tidak berada di dekat

kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. Sehingga hal ini pula yang menyulitkan mereka.

### 2. NIK Duplikat / Tidak Aktif

Penduduk di Kabupaten Halmahera Selatan sebagian merupakan penduduk pendatang yang berasal dari luar daerah Kabupaten Halmahera Selatan. Penduduk pendatang ini terkadang tidak melakukan pengurusan surat kepindahan domisili, sehingga saat proses perekaman KTP-el ini mereka memiliki NIK ganda. NIK yang memiliki status ganda ini tidak dapat dicetak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena harus melalui proses validasi melalui Kementerian Dalam Negeri.

### 3. Ketersediaan Layanan Pengaduan

Dalam pelayanan perekaman KTP-el kepada masyarakat, di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan tidak memiliki sarana pengaduan untuk KTP-el. Data yang diperoleh dari lapangan, Tim Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara menemukan bahwa layanan pengaduan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak ada. Ketidaktersediaan petugas layanan pengaduan dan sarana pengaduan pelayanan untuk KTP-el ini dapat memperlambat proses tindak lanjut dari

laporan yang dikeluhkan oleh masyarakat.

#### 4. Persyaratan Pembuatan KTP-el

Penerbitan KTP-el ini memiliki persyaratan yang diwajibkan untuk penduduk WNI dimana mereka harus membawa fotokopi Kartu Keluarga. Hasil temuan tim bahwa sebagian penduduk masih ada yang belum memiliki Kartu Keluarga. Pengurusan Kartu Keluarga ini juga memiliki kendala yakni harus melampirkan fotokopi buku nikah. Bagi penduduk yang sudah lama menikah dan belum memiliki buku nikah akhirnya juga mengalami kesulitan untuk melakukan pengurusan. Biaya untuk pengurusan membuat buku nikah ini yang dirasakan oleh penduduk. Apabila peristiwa pernikahan tidak tercatat di KUA maka harus dilakukan itsbat nikah di pengadilan agama yang memerlukan biaya administrasi akan tetapi digratiskan untuk warga yang tidak mampu.



#### 5. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan perekaman KTP-el yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan adalah 5 (lima) hari kerja dengan waktu pelayanan saat jam kerja mulai hingga jam kerja kantor berakhir. Hasil temuan tim adalah penduduk yang sudah melakukan perekaman akan tetapi mereka belum menerima KTP-el hingga saat ini. Keterlambatan proses ini setelah dikonfirmasi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan apabila terdapat gangguan dari server pusat maka proses perekaman KTP-el ke dalam database tidak dapat dilakukan, sehingga proses pencetakan pun menjadi terhambat.

#### 6. Sarana dan Prasarana (alat perekaman, blangko, listrik, jaringan internet)

Sarana yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan masih dalam keadaan baik, namun ada satu unit PC yang mengalami kerusakan. Sedangkan sarana alat perekaman yang ada di 9 (Sembilan) UPTD sebagian besar masih dalam kondisi baik. Alat pencetakan sendiri masih berada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan, di 9 (Sembilan) UPTD yang sudah memiliki sarana perekaman belum

memiliki alat pencetakan. Sempat ada keterlambatan distribusi blangko dari Kemendagri sehingga menyebabkan proses pencetakan KTP-el menjadi terganggu.

Prasarana yang tersedia di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan antara lain adalah listrik dan jaringan internet untuk mengirimkan data hasil perekaman KTP-el. Menurut pernyataan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan sempat ada masalah saat server dari pusat mati dan lagi listrik yang belum bisa dilayani 24 jam di beberapa daerah Kabupaten Halmahera Selatan.

## 7. Masalah lain

Kabupaten Halmahera Selatan merupakan wilayah terluas yang ada di Provinsi Maluku Utara dan dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Maluku Utara. Wilayah cakupan Kabupaten Halmahera Selatan yang tidak dalam satu daratan menyebabkan masalah tersendiri dalam penduduk di Kabupaten Halmahera Selatan menerima pelayanan perekaman KTP-el. Akses transportasi yang menggunakan jalur darat dan laut untuk menghubungkan antar kecamatan yang ada di Kabupaten Halmahera Selatan menjadi tantangan tersendiri bagi instansi pelaksana perekaman KTP-el ini. Baru ada 9 (sembilan) UPTD yang

memiliki sarana perekaman nyatanya tidak mencukupi kebutuhan penduduk dalam menerima pelayanan perekaman KTP-el di Kabupaten Halmahera Selatan.

## UPAYA

Upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan :

1. Dilakukan penambahan SDM sebagai tenaga perekaman melalui tenaga kontrak dan tenaga tim teknis sebanyak 17 orang, tugasnya adalah melakukan pendataan, verifikasi data penduduk dan melakukan perekaman KTP-el.
2. Menambahkan perangkat atau alat perekaman yang saat ini telah tersedia sebanyak 20 perangkat dengan rincian sebagai berikut untuk di kantor dinas sebanyak 2 (dua) perangkat dan untuk Kecamatan sebanyak 17 Kecamatan.
3. Mengoptimalkan peran dan tugas jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan serta meningkatkan peran tugas perangkat pemerintah desa serta stakeholder.
4. Dukungan anggaran yang maksimal oleh pemerintah daerah.
5. Membangun kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan melalui gerakan masyarakat sadar memiliki administrasi kependudukan (GEMA SARUMA HALSEL).

## CATATAN PENTING

Pentingnya kepemilikan KTP elektronik (KTP-el) sebagai identitas warga penduduk Indonesia masih memiliki problem tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanannya kepada masyarakat. Masih tingginya jumlah penduduk yang belum memiliki KTP-el ini merupakan masalah tersendiri bagi pemerintah daerah maupun pemerintah pusat.

Peran serta pemerintah daerah dalam menggerakkan partisipasi masyarakat untuk melakukan perekaman KTP-el juga sangat penting. Mengingat wilayah Indonesia yang kondisi geografisnya beragam mulai dari daratan hingga kepulauan. Persebaran serta pertumbuhan penduduk yang makin pesat harus pula diiringi dengan ketertiban administrasi kependudukan. Pemerintah daerah harus aktif dalam mengupdate informasi kependudukan di wilayahnya.

Kepemilikan KTP-el ini berfungsi sebagai identitas jati diri penduduk yang berlaku nasional sehingga dalam pengurusan izin sampai pengurusan administrasi lainnya yang bersifat pribadi tidak perlu membuat

KTP lokal. Sesuai dengan amanat dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

## REFERENSI

Laporan Hasil Kajian Systemic Review Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Maluku Utara mengenai Problem Penyelenggaraan Pelayanan Perekaman KTP-el di Kabupaten Halmahera Selatan, 2018

Ombudsman Brief ini ditulis oleh:

Sofyan Ali, SE (Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara)

Dewi Puspita Sari, S.KM, M.Kes (Asisten Pratama Ombudsman RI)

Akmal Kadir, SH (Asisten Pratama Ombudsman RI)

Alfajrin A. Titaheluw, SH, MH (Asisten Pratama Ombudsman RI)

Mudayat Inal M. Samiun (Asisten Pratama Ombudsman RI)



# OMBUDSMAN

REPUBLIK INDONESIA

137



OmbudsmanRI137 0821.3737.3737

[pengaduan@ombudsman.go.id](mailto:pengaduan@ombudsman.go.id)

Ombudsman Republik Indonesia  
JI.H.R.Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta Selatan 12920  
Telp: (021) 5296 0894 / 5296 0895  
Fax: (021) 5296 09907 / 5296 0908