



# POLICY BRIEF

Layanan Adminduk Bagi Kelompok Minoritas

Edisi: 1 Desember 2014

The WAHID Institute  
Seeding Plural and Peaceful Islam



## Publikasi The Wahid Institute

Dipublikasi pada Desember 2014  
oleh The Wahid Institute & Tifa Foundation

Penyusun: Subhi Azhari, Alamsyah M. Djafar, Abi S. Nugroho

Jl. Taman Amir Hamzah No. 8  
Jakarta - 10320  
Indonesia

Telepon : +62 21-3928233, 3145671  
Faks : +62 21-3928250

[E] [info@wahidinstitute.org](mailto:info@wahidinstitute.org)  
[W] [www.wahidinstitute.org](http://www.wahidinstitute.org)

Foto: Dokumentasi The Wahid Institute, jawapos.com,  
[lamongankab.go.id](http://lamongankab.go.id), [beritadaerah.co.id](http://beritadaerah.co.id), [surakarta.go.id](http://surakarta.go.id)

Desain Grafis & Tata Letak : Pute\_Garish Md & Hasyim Zain

## LAYANAN PUBLIK

# BELUM RAMAH TERHADAP MINORITAS

**S**elama lima tahun ini The Wahid Institute telah melakukan pemantauan dan advokasi kasus-kasus kebebasan beragama dan berkeyakinan (KBB). Dan dalam pemantauan dan advokasi tersebut ditemukan beragam bentuk pelanggaran dan diskriminasi atas nama agama baik yang dilakukan oleh aktor negara maupun non negara.

Situasi tersebut memunculkan anggapan bahwa berbagai upaya advokasi yang telah dilakukan berbagai pihak seakan menemui jalan buntu karena hak-hak korban terus terlanggar. Problem utama yang dialami oleh korban mencakup tiga aspek utama: *Pertama*, sikap dan perlakuan yang diskriminatif dari sesama warga masyarakat baik dalam bentuk lisan, tulisan maupun tindakan.

*Kedua*, pelanggaran dan diskriminasi melalui berbagai regulasi negara baik di tingkat pusat maupun daerah. Berbagai regulasi tersebut dibuat untuk membatasi hak-hak sebagian kelompok keagamaan untuk meyakini dan mengekspresikan keyakinan mereka didepan publik.

“

*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.* ”

(UU Nomor 25 tahun 2009  
tentang Layanan Publik)

*Ketiga*, pelanggaran dan diskriminasi dalam pelayanan publik oleh aparat birokrasi. Dalam konteks ini aparat birokrasi seringkali menerapkan bentuk pelayanan yang berbeda-beda terhadap warga negara yang berdasarkan pada agama dan keyakinan mereka. Sebagian warga negara diperlakukan istimewa sementara sebagian yang lain didiskriminasi.

Melihat peta problem di atas, persoalan pelanggaran KBB dan diskriminasi terhadap kelompok minoritas di Indonesia ternyata tidak hanya berdampak pada berkurang atau hilangnya hak-hak beragama, meyakini keyakinan atau melaksanakan aktivitas keagamaan di ruang publik, namun lebih dari itu sering berdampak pada berkurang atau hilangnya akses kelompok minoritas terhadap layanan publik yang adil dan setara terutama di daerah. Aparatus birokrasi Pemerintahan Daerah sering bertindak diskriminatif dalam layanan publik terhadap kelompok minoritas.

Dari survei The Wahid Institute misalnya menemukan hingga saat ini hampir seluruh warga Ahmadiyah di Desa Manislor, Kecamatan Jalaksana, Kabupaten Kuningan belum mendapatkan E-KTP, padahal program ini sudah berjalan dua tahun lebih. Dampak dari penahanan E-KTP sangat merugikan warga Ahmadiyah Manislor, karena mereka tidak bisa mengakses pelayanan-pelayanan pemerintah lainnya seperti pendidikan dan kesehatan.

Tidak hanya dalam pelayanan E-KTP, warga Ahmadiyah di desa ini tidak mau dilayani perkawinannya oleh Kantor Urusan Agama (KUA) se Kuningan dengan alasan Ahmadiyah telah dinyatakan sesat oleh Majelis Ulama Indonesia. Bahkan tidak hanya di Kuningan, di daerah lain seperti Tasikmalaya, KUA setempat juga tidak mau melayani perkawinan Jemaat Ahmadiyah. Akibatnya, banyak warga JAI Manislor yang akan menikah harus pindah ke daerah lain seperti Jakarta, Bandung dan daerah-daerah lain di luar Kuningan. Untuk dapat menikah di daerah-daerah tersebut, mereka terpaksa menumpang di Kartu Keluarga kerabat atau orang lain yang mereka kenal.

Problem lain terkait Administrasi Kependudukan di Kuningan menimpa warga Sunda Wiwitan di Cigugur. Problem ini berbentuk penolakan Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan untuk mencatatkan perkawinan warga penganut Sunda Wiwitan. Implikasi dari kebijakan ini, sebagian pengikut Sunda Wiwitan terpaksa harus mengaku sebagai pengikut salah satu agama yang enam dalam pembuatan KTP. Namun bagi sebagian yang tidak mau, maka akta kelahiran anak-anak mereka menjadi bermasalah. Di dalam akta kelahiran anak, Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kuningan hanya menulis si anak adalah anak dari seorang ibu yang diakui oleh seorang laki-laki. Artinya sang anak hanya diakui memiliki hubungan keperdataan dengan ibu.

WI meyakini data-data tersebut hanya sebagian kecil dari jumlah kasus diskriminasi layanan publik yang sebenarnya. Karena WI melihat dari kasus-kasus di atas ada pola umum dimana aparat birokrasi di daerah sering menggunakan preferensi mayoritas dalam menjalankan tugas dan fungsi layanan publik bidang keagamaan.

Data di atas membuktikan bahwa sektor layanan publik seperti dalam bidang administrasi kependudukan, bidang perkawinan, pemakaman, pelayanan pendidikan dan kesehatan adalah sektor-sektor yang kurang bersahabat bagi kelompok minoritas, karena di sektor-sektor tersebutlah diskriminasi banyak terjadi.

Data di atas juga membuktikan bahwa selain minoritas agama, kelompok-kelompok seperti perempuan dan anak-anak sangat rentan menjadi korban diskriminasi layanan publik. Bahkan dalam kasus KBB, kedua kelompok ini mengalami diskriminasi berlapis, karena selain sebagai perempuan dan anak-anak, mereka juga merupakan bagian dari kelompok minoritas itu sendiri.



# UU Adminduk Masih Mengabaikan

## Asas Pelayanan Publik

“

*Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan tertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain*”

(UU No 24 tahun 2013 pasal 1 ayat 1)

**M**unculnya berbagai kasus di atas menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada sektor agama masih kurang setara, kurang prima dan kurang memuaskan baik dari sudut pandang aturan perundang-undangan yang ada maupun dari sudut pandang penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Indonesia.

Dari sudut pandang peraturan perundang-undangan kasus-kasus di atas menunjukkan adanya pengabaian terhadap amanat konstitusi UUD 1945 khususnya Pasal 28I (ayat 2) yang menyatakan:

“...agamanya belum diakui sebagai agama ...atau bagi penghayat kepercayaan”

“Setiap orang berhak bebas dari perlakuan yang bersifat diskriminatif atas dasar apapun dan berhak mendapatkan perlindungan terhadap perlakuan yang bersifat diskriminatif itu”.

Selain itu, tindakan-tindakan diskriminatif oleh aparat pemerintah telah mengabaikan sejumlah aturan perundang-undangan di bawah konstitusi, antara lain:

1. UU No. 39 tahun 1999 tentang HAM Pasal 3 (ayat 3) yang menyatakan: “Setiap orang berhak atas perlindungan hak asasi manusia dan kebebasan dasar manusia, tanpa diskriminasi”.
2. UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 3 yang menyatakan: tujuan pelayanan publik adalah terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

3. Adapun asas-asas yang dimaksud ditegaskan dalam Pasal 4 UU yang sama yang menyatakan bahwa asas pelayanan publik antara lain: Kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Tiga landasan di atas tidak hanya memberi landasan hukum yang kuat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang non-diskriminatif, melainkan juga menjadi landasan moral bagi aparat pemerintah agar senantiasa mengedepankan kepentingan umum dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik kepada setiap warga negara.

Bahkan untuk memastikan pelayanan publik bagi warga negara benar-benar diberikan secara baik dan tidak menyalahi aturan, dibentuk satu komisi khusus yakni Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang khusus mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Komisi ini dibentuk agar mutu pelayanan negara di segala bidang semakin meningkat, agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan yang semakin baik.

Kata-kata keadilan, kesamaan hak, persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif menjadi beberapa kata kunci dan rambu bagi penyelenggara pelayanan publik. Ini menunjukkan bahwa sektor pelayanan publik di Indonesia telah menganut prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang dianut secara universal.

Sayangnya, dalam wilayah pelayanan Adminduk, rambu-rambu di atas belum sepenuhnya dijalankan. Hal ini tidak hanya tercermin dalam praktek diskriminasi pelayanan sebagaimana diceritakan di atas. Namun dalam wilayah yang lebih mendasar seperti peraturan perundang-undangan, perlakuan yang berbeda kepada warga negara dengan alasan yang tidak bisa dibenarkan masih terjadi. UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan misalnya masih membedakan perlakuan warga negara berdasarkan agama dan keyakinan. Meskipun

UU ini menegaskan bahwa pelaksana pelayanan Adminku berskewajiban memberi pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk.

Bahkan pada bagian Penjelasan Undang-undang ini juga menegaskan bahwa dalam pemenuhan hak penduduk, terutama di bidang Pencatatan Sipil, masih ditemukan penggolongan penduduk yang didasarkan pada perlakuan diskriminatif yang membedakan suku, keturunan, dan agama sebagaimana diatur dalam berbagai peraturan produk kolonial Belanda. Penggolongan Penduduk dan pelayanan diskriminatif yang demikian itu tidak sesuai dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Namun disadari atau tidak Undang-undang ini sendiri telah melakukan penggolongan penduduk sebagaimana tercermin pada:

Pasal 8 ayat (4) yang menyatakan:

*Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk persyaratan dan tata cara Pencatatan Peristiwa Penting bagi Penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan.*

Pasal 61 ayat 2 undang-undang yang menyatakan:

*Keterangan mengenal kolom agama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi Penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak diisi, tetapi tetap dilayani dan dicatat dalam database Kependudukan.*

Pasal 64 ayat 2 juga menyatakan:

*Keterangan tentang agama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi Penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak diisi, tetapi tetap dilayani dan dicatat dalam database kependudukan.*

Kalimat **"...agamanya belum diakui sebagai agama ...atau bagi penghayat kepercayaan"** dalam ketentuan di atas jelas berlawanan dengan asas persamaan dan keadilan bagi setiap warga negara, karena dalam pengisian kolom agama dalam dokumen kependudukan, ada penggolongan penduduk berdasarkan agama yang diakui dan tidak diakui, dimana sebagian warga yang agamanya sudah diakui boleh mengisi sementara sebagian yang agamanya belum diakui harus dikosongkan. Dan dalam prakteknya, aturan inilah yang dirasakan warga penganut Penghayat





foto: dokumentasi WI

Kepercayaan sebagai diskriminasi yang dibenarkan oleh peraturan perundang-undangan.

Di lapangan, pilihan bagi penganut Penghayat Kepercayaan dalam mengurus dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Kartu Keluarga (KK) adalah mengosongkan kolom agama. Namun pilihan seperti inipun tidak selalu mudah, karena sebagian petugas Catatan Sipil dan Kependudukan di beberapa daerah sering memaksa penganut Penghayat mengisi kolom agama dengan salah satu dari enam (6) agama yakni Islam, Kristen, Katholik, Hindu, Buddha atau Konghucu.

Dalam pelayanan perkawinan, warga Penghayat juga diperlakukan berbeda oleh peraturan perundang-undangan. Dalam Peraturan Pemerintah No. 37 tahun 2007, Pasal 81 dikatakan:

1. *Perkawinan Penghayat Kepercayaan dilakukan di hadapan Pemuka Penghayat Kepercayaan.*
2. *Pemuka Penghayat Kepercayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditunjuk dan ditetapkan oleh organisasi penghayat kepercayaan, untuk mengisi dan menandatangani surat perkawinan Penghayat Kepercayaan.*
3. *Pemuka Penghayat Kepercayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) didaftar pada kementerian yang bidang tugasnya secara teknis membina organisasi Penghayat Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa.*

Makna paling mudah dari aturan di atas adalah bahwa perkawinan warga Penghayat Kepercayaan hanya sah apabila disahkan oleh pemuka penghayat yang memiliki organisasi yang terdaftar. Sebaliknya, apabila mereka tidak memiliki organisasi atau memiliki organisasi namun tidak terdaftar, maka perkawinan mereka tidak sah secara hukum alias ilegal alias melanggar hukum.

Lalu dimana letak diskriminasinya? Yaitu pada keharusan perkawinan Penghayat dilakukan dihadapan pemuka penghayat yang memiliki organisasi yang terdaftar. Keharusan seperti ini hanya diberlakukan bagi Penghayat dan tidak terhadap warga negara lainnya yang cukup disaksikan oleh pemuka agama tanpa ada keharusan memiliki organisasi yang terdaftar.

Karena itulah, dari sudut pandang pelayanan publik, baik UU Adminduk maupun PP No. 37 tahun 2007 sama-sama mengabaikan prinsip dan asas pelayanan publik: persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif.



# SAATNYA MEREVISI REGULASI TENTANG ADMINDUK

**A**dministrasi Kependudukan adalah salah satu jenis pelayanan publik yang wajib diberikan pemerintah kepada masyarakat

Dalam sebuah *Focus Group Discussion* di Ombudsman Republik Indonesia, anggota Ombudsman Budi Santoso mengatakan bahwa Undang-Undang Adminduk merupakan salah satu regulasi paling penting di Indonesia terutama dalam konteks pelayanan publik. Undang-undang ini adalah pintu masuk bagi masyarakat untuk mengakses layanan publik lainnya seperti pendidikan, kesehatan, perumahan, transportasi dan lain-lain.

Apalagi di dalam UU No. 24 tahun 2013 ditegaskan bahwa Pemerintah menyelenggarakan semua pelayanan publik dengan berdasarkan NIK yang merupakan nomor identitas tunggal untuk semua urusan pelayanan publik.

Budi juga mengatakan bahwa pelayanan Adminduk yang non-diskriminatif adalah persoalan mendasar. Karena itu, memastikan undang-undang ini benar-benar telah memenuhi rasa keadilan masyarakat sangat penting.

FGD tersebut menyimpulkan bahwa masih adanya pasal-pasal yang diskriminatif di dalam Undang-undang ini secara langsung telah mendorong birokrasi di daerah melakukan tindakan diskriminatif atas nama hukum. Dan secara tindak langsung telah mendorong tafsir yang berbeda antar satu daerah dengan daerah lainnya dalam penerapan undang-undang tersebut.

Dengan kondisi tersebut, melakukan revisi terhadap regulasi Admuduk baik undang-undang maupun Peraturan Pemerintahnya menjadi pilihan yang mendesak terutama terhadap sejumlah ketentuan yang masih membedakan perlakuan antar warga negara. Ketentuan-ketentuan tersebut adalah:

1. Pasal 8 ayat (4);
2. Pasal 61 ayat (2);
3. Pasal 64 ayat (2) Undang-undang Admuduk dan
4. Pasal 81 Peraturan Pemerintah No. 37 tahun 2007.

Pada bulan November tahun 2013 lalu, Dewan Perwakilan Rakyat memang telah berhasil menyelesaikan revisi Undang-undang Admuduk dengan disahkannya UU No. 24 tahun 2013. Sejumlah Pasal mengalami perubahan dari rumusan sebelumnya pada UU No. 23 tahun 2006. Sayangnya, dalam revisi tersebut, ketentuan pembedaan terhadap warga negara yang agamanya belum diakui seperti diatur pada UU No. 23 tahun 2006 masih berlaku, bahkan kembali dipertegas.

Salah satu poin yang sempat diperdebatkan dalam proses revisi adalah ketentuan pencantuman agama dalam KTP. Selama ini, identitas agama dicantumkan secara tertulis dalam KTP. Dari temuan dan laporan sebagian anggota Komisi II DPR, warga pemeluk agama minoritas di wilayah tertentu di Indonesia, kerap dipersulit ketika sedang mengakses pelayanan publik begitu diketahui oleh petugas tersebut agamanya berbeda. Namun poin tersebut tidak disetujui paripurna.

Selain itu, proses pembahasan perubahan di DPR dikritisi sebagian kalangan. Mereka menilai proses revisi tidak transparan dan

**Dian Yeny, anggota Penghayat Saptodarmo Jawa Timur:**

*“Kami sangat mempertanyakan amandemen UU Admuduk tersebut. Kami melihat bahwa amandemen ini justru tidak membawa kesetaraan kepada seluruh anak bangsa, khususnya bagi para penghayat kepercayaan dan penghayat adat dan agama tradisi. Tetapi, justru melegalisasi dan mendorong diskriminasi yang sangat parah, sebab di sana yang bisa mencantumkan identitas keagamaannya hanya agama-agama mainstream, yang diakui negara. Para penganut kepercayaan, adat dan agama tradisi berharap agar MPR RI menjadi jembatan agar amandemen UU Admuduk tersebut direvisi kembali dan melibatkan perwakilan dari kami dalam proses pembuatannya”.*

tidak melibatkan masyarakat terkait. Kalangan Penghayat Kepercayaan mempertanyakan proses amandemen karena tidak dilibatkan sebagai pihak yang berpotensi menjadi korban diskriminasi. Mereka juga mengkritisi proses amandemen tersebut hanya dihadiri oleh 200 anggota DPR ketika pengambilan keputusan.

Bila tuduhan dan kritik tersebut benar, maka DPR telah melanggar Pasal 4 dan Pasal 19 Undang-undang Pelayanan Publik tentang asas partisipatif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Fakta ini menunjukkan bahwa revisi kedua UU Admuduk perlu kembali dilakukan Pemerintah dan DPR. Mengingat pentingnya UU ini, maka revisi tersebut harus melibatkan berbagai elemen masyarakat termasuk dari kalangan Penghayat Kepercayaan.

# OPTIMALISASI

# PERAN OMBUDSMAN

## DAPAT MENGURANGI DISKRIMINASI

**S**emenjak reformasi, masyarakat Indonesia memiliki posisi yang semakin kuat di hadapan pemerintah, termasuk di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Saat ini, masyarakat tidak hanya menjadi subjek yang pasif dalam semua proses pelayanan publik mulai dari perumusan aturan, pelaksanaan, pemantauan hingga evaluasi pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah. Bahkan melalui Undang-undang Pelayanan Publik, publik diberi kewenangan

untuk menggugat penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik ke pengadilan baik dengan tuduhan pelanggaran pidana dan pelanggaran tata usaha negara (Pasal 51, 52 dan 53).

Selain itu, masyarakat juga dapat mengadukan penyelenggara pelayanan publik ke Ombudsman, DPR, DPRD atau ke instansi penyelenggara yang bersangkutan, dan hak-hak pelapor dilindungi. Masyarakat dapat melakukan pengaduan apabila:



foto: www.jawapos.com

1. Penyelenggara tidak melakukan kewajiban atau melanggar larangan dan;
2. penyelenggara memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan baik secara lisan maupun tertulis dengan mencantumkan:

- a. nama dan alamat lengkap; (dalam keadaan tertentu, nama dan identitas dapat dirahasiakan)
- b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian material atau imaterial yang diderita;
- c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
- d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

Pengadu juga dapat mengajukan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya.

Sesuai ketentuan UU Pelayanan Publik, apabila pengaduan disampaikan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan, atasan pejabat yang tidak memenuhi kewajiban atau melakukan pelanggaran tersebut dapat memberikan sanksi apabila pengaduan terbukti benar.

Namun jika pengaduan disampaikan ke Ombudsman, maka Ombudsman wajib memproses dan menyelesaikan pengaduan tersebut. Sebagaimana diatur dalam UU No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, lembaga ini dapat memanggil pejabat teradu atau dapat meminta penjelasan tertulis. Bahkan dalam hal teradu tidak memenuhi panggilan 3 kali berturut-turut tanpa alasan yang sah, Ombudsman dapat meminta kepolisian untuk menghadirkan teradu secara paksa.

Apabila setelah diperiksa, pengaduan yang disampaikan terbukti benar, Ombudsman dapat menyampaikan rekomendasi yang bersifat "wajib" dilaksanakan oleh institusi teradu. Namun apabila rekomendasi tersebut tetap tidak mau dilaksanakan, maka Ombudsman dapat mempublikasikan pejabat atau atasan teradu dan dapat menyampaikan laporan ke DPR dan Presiden. Pejabat teradu atau atasannya dapat dikenakan sanksi administratif.

Saat ini, Ombudsman tidak hanya di Jakarta tetapi sudah ada di 33 provinsi di Indonesia. Masyarakat juga dapat melaporkan kasus-kasus pelayanan publik yang tidak memuaskan secara online dengan mengakses <http://www.ombudsman.go.id/index.php/en/pengaduanonline.html>. Di laman ini sudah tersedia formulir yang bisa diisi oleh pelapor. Di sini juga diberi pilihan apakah ingin merahasiakan identitas diri atau tidak.

### *Fakta Ombudsman*

*Pada tahun 2013, Ombudsman RI telah menerima 4.359 pengaduan dari masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Angka ini meningkat 97,33 % dari tahun sebelumnya yang hanya 2.209 pengaduan. Ini membuktikan bahwa masyarakat mulai menyadari haknya untuk mendapat pelayanan publik yang lebih baik*

# PENANGANAN KELUHAN MENDUKUNG EVALUASI KINERJA APARAT

**P**raktek pelayanan Adminduk bagi kelompok rentan seperti minoritas agama sering menjadi keluhan di berbagai daerah. Hal ini disebabkan kuatnya dominasi negara dalam menentukan standar baik tidaknya pelayanan yang mereka berikan. Di sisi yang lain pengawasan dari masyarakat sering terabaikan. Keluhan sering disampaikan namun tindak lanjut dari instansi pemerintah yang bersangkutan masih sangat kurang.

Kasus berlarut-larutnya pemberian E-KTP bagi warga Ahmadiyah di Manislor misalnya sudah dikeluhkan cukup lama baik oleh warga Ahmadiyah sendiri maupun pihak-pihak lain yang peduli dengan nasib mereka. Sebagian Jemaat Ahmadiyah bahkan sudah mendatangi DPR dan Ombudsman provinsi untuk mengadukan persoalan mereka, namun hasilnya tetap nihil.

Apabila mengikuti aturan yang ada, Ombudsman dapat mempublikasikan ketidaktaatan Pemerintah Kabupaten Kuningan ke publik jika rekomendasi yang disampaikan tidak mau dilaksanakan. Tindakan ini adalah salah satu bentuk pengawasan eksternal yang dapat dilakukan.

Berkaca dari kasus di atas, nampaknya yang belum optimal dalam pelayanan Adminduk bagi kelompok minoritas di Indonesia adalah penanganan keluhan dan penyelesaiannya. Aspek ini sering terabaikan. Padahal penanganan dan penyelesaian keluhan yang baik dapat meningkatkan kinerja aparat pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

UU Pelayanan Publik telah memberi jaminan hukum bahwa:

1. Penyelenggara pelayanan publik –khusus Adminduk: Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan, Kecamatan, Kelurahan--

berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam menangani pengaduan.

2. Penyelenggara juga wajib mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, DPR dan DPRD.
3. Penyelenggara wajib menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan.
4. Penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan. (Pasal 36 ayat 1-4).

Penanganan dan penyelesaian keluhan dapat disediakan baik oleh institusi penyelenggara seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil maupun difasilitasi oleh lembaga-lembaga independen, misalnya LSM. Penanganan dapat dimulai dengan menyediakan saluran pengaduan yang mudah digunakan, mudah diakses dan tidak membebani masyarakat alias gratis. Saluran pengaduan dapat berbentuk kotak pengaduan atau nomor telpon yang diumumkan secara luas.

*Penyelenggaraan Kebijakan dan Manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) berdasarkan asas:*  
*a. kepastian hukum; b. profesionalitas;*  
*c. proporsionalitas; d. keterpaduan;*  
*e. delegasi; f. netralitas; g. akuntabilitas; h. efektif dan efisien; i. keterbukaan; j. nondiskriminatif;*  
*k. persatuan dan kesatuan; l. keadilan dan kesetaraan; dan m. kesejahteraan.*

(UU Nomor 5 Tahun 2014  
tentang Aparatur Sipil Negara)



foto: dokumentasi WI

## PENTINGNYA STANDAR PELAYANAN

# NON-DISKRIMINATIF

**S**atu aspek yang selama ini masih sering diabaikan dalam pelayanan publik adalah tidak adanya standar pelayanan yang dapat menjadi acuan baik bagi pemerintah maupun alat pemantauan dan evaluasi dari masyarakat. Padahal standar pelayanan ini menjadi salah satu kewajiban setiap penyelenggara untuk membuatnya, dimana dalam pembuatannya wajib melibatkan masyarakat dan pihak terkait. Dalam kaitannya dengan pelayanan Adminduk, maka kelompok-kelompok minoritas atau Penghayat Kepercayaan adalah pihak terkait yang juga wajib dilibatkan dalam pembuatan standar layanan.

Terlebih lagi UU Pelayanan publik memberi rambu yang sangat tegas bahwa salah satu kewajiban yang tidak boleh diabaikan pemerintah adalah pelibatan masyarakat dan pihak terkait tersebut harus menggunakan prinsip non-diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keragaman masyarakat. (Pasal 20 ayat 4 UU Pelayanan Publik).

## Rekomendasi:

### Kepada DPR

1. Memasukkan UU Adminduk sebagai salah satu agenda revisi undang-undang, terutama terhadap pasal-pasal 8, 61 dan 64 yang masih menyebutkan istilah “agama yang belum diakui”. Kami mendorong agar istilah tersebut dihapus sehingga tidak ada lagi pembedaan warga negara berdasarkan agama dan kepercayaannya.

### Kepada Presiden

1. Agar melakukan revisi terhadap Peraturan Pemerintah No. 37 tahun 2007 khususnya Pasal 81. Pasal ini sebaiknya dihapus atau diganti rumusannya yang tidak diskriminatif.

### Kepada Kementrian Dalam Negeri

1. Agar membuat standar pelayanan Adminduk yang non-diskriminatif secara nasional sebagai panduan aparat pelayanan Adminduk baik di tingkat Dinas, kecamatan maupun kelurahan.
2. Agar memperkuat fungsi pengawasan terhadap Dinas di berbagai daerah dan melakukan evaluasi pelaksanaan pelayanan Adminduk dengan melibatkan masyarakat terkait.

The WAHID Institute

Seeding Plural and Peaceful Islam

Berdiri sejak 7 September 2004, The WAHID Institute (WI) adalah lembaga yang berusaha mewujudkan prinsip dan cita-cita intelektual Abdurrahman Wahid dalam membangun pemikiran Islam moderat yang mendorong terciptanya demokrasi, multikulturalisme dan toleransi di kalangan kaum muslim di Indonesia dan seluruh dunia. Dalam berbagai programnya, WI menggelar kegiatan di lingkungan aktivis muslim progresif dan dialog-dialog di antara pemimpin agama-agama dan tokoh-tokoh politik di dunia Islam dan Barat. ([www.wahidinstitute.org](http://www.wahidinstitute.org))



Yayasan Tifa adalah organisasi pemberi hibah yang bekerja untuk mempromosikan masyarakat terbuka, dengan berperan aktif menguatkan masyarakat sipil di Indonesia. Yayasan yang didirikan pada akhir tahun 2000 ini terus mempertajam fokusnya untuk mengawal proses demokrasi di Indonesia. Setelah mendorong transisi demokrasi dan konsolidasi demokrasi di tahun-tahun sebelumnya, sejak tahun 2012 Tifa berdedikasi memajukan demokrasi yang berkualitas di Indonesia. ([www.tifafoundation.org](http://www.tifafoundation.org))