

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemberian otonomi yang diberikan seluas-luasnya kepada daerah membuat daerah mempunyai kewenangan untuk mengurus dan mengatur seluruh urusan rumah tangga daerahnya sendiri. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Di samping itu otonomi daerah juga dimaksudkan agar pemerintah daerah dapat lebih cepat dan berkualitas di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan.

Untuk memberikan pelayanan publik yang semakin maksimal di bidang kependudukan kepada masyarakat, Walikota Bandar Lampung mengeluarkan Kebijakan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran bagi masyarakat Kota Bandar Lampung secara gratis. Kebijakan ini pertama kali dilaksanakan di tahun 2010 dan terus dilanjutkan sampai dengan sekarang. Di mana di dalam pelaksanaannya, kebijakan ini menekankan penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran harus dilaksanakan secara cepat, tepat, mudah dan transparan di

dalam penyelesaiannya. Diharapkan juga kebijakan ini dapat disosialisasikan kepada masyarakat Bandar Lampung secara luas, dari tingkat Kecamatan, Kelurahan dan bahkan RT sehingga kebijakan ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan.

Di dalam pelaksanaan kebijakan ini masih diselubungi oleh permasalahan-permasalahan umum yang kerap dialami masyarakat ketika melakukan penerbitan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan ataupun tingkat Kelurahan sehingga tujuan kebijakan ini belum dapat tercapai. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat terlihat dari sikap aparat pemerintah yang belum dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan transparan kepada masyarakat, sebagai pengguna kebijakan ini. Aparat pemerintah tidak hanya masih melakukan pungutan liar, tetapi juga waktu yang diperlukan dalam penerbitan KTP/KK/Akta Kelahiran masih melebihi batas peraturan yang seharusnya. Selain itu masih minimnya sosialisasi yang dilakukan aparat pemerintah terkait kepada masyarakat, membuat masyarakat tertentu saja yang mengetahui kebijakan ini.

Beberapa permasalahan implementasi kebijakan ini, diantaranya:

Di awal pelaksanaannya tahun 2010, Radar Lampung menurunkan beberapa wartawannya untuk melakukan pengecekan apakah masih terjadi pungutan-pungutan liar di dalam penerbitan dokumen-dokumen administrasi di tingkat Kelurahan. Pengamatan langsung yang dilakukan Wartawan Radar Lampung ditemukan masih banyak terjadi pungutan-pungutan liar yang dilakukan oknum kelurahan, seperti yang dilansir Radar Lampung online (22/06/2010):

Radar menurunkan beberapa wartawan yang mencoba membuat KTP lewat jalur resmi di Kelurahan Rajabasa. Walaupun tanpa persyaratan cukup seperti tidak ada bukti lunas PBB, oknum setempat tetap menerima warga yang hendak membuat kartu keluarga atau KTP. Syaratnya mudah, menyerahkan uang administrasi minimal Rp25 ribu. Oknum itu menjelaskan, uang administrasi itu ia gunakan sebagai biaya transportasi. Dengan demikian, warga yang hendak membuat KK maupun KTP tak perlu repot-repot mengantar formulir ke kecamatan. Kelurahan menjadi one stop service untuk kepengurusan KTP dan KK.

Di Kelurahan Pengajaran, Telukbetung Utara pembuatan KK dan KTP dikenai pungutan Rp10 ribu. Uang itu dikatakan untuk jasa pengetikan serta mengurus sampai kecamatan. Petugas pengurus layanan pembuatan KTP dan KK Pengajaran mengatakan, untuk membuat KTP, masyarakat diwajibkan membuat KK baru terlebih dahulu. Ini karena KK lama tidak terdata dalam sistem informasi dan administrasi kependudukan Disdukcapil. Untuk pembuatan KK, ia meminta Rp10 ribu dan KTP Rp15 ribu. Dalam pembuatan KTP, warga diwajibkan membawa surat pengantar dari ketua RT dan harus menunjukkan tanda lunas PBB sebagai syarat mutlak pembuatannya.

Di Tangkarakang Barat, oknum-oknum itu tidak meminta. Namun, mereka mengarahkan pemohon agar dirinya diberi imbalan. Penelusuran berawal dari RT 09, Segalamider. Radar meminta surat pengantar pembuatan KTP kepada ketua RT setempat. Setelah meminta fotokopi KK dan bukti pembayaran PBB, RT langsung mengeluarkan surat pengantar. Ditanya biaya administrasi, ia menjawab tidak ada.

Agak berbeda di kelurahan. Syahrial, petugas Kelurahan Segalamider yang memuatkan surat pengantar, mengatakan tidak ada ketentuan membayar. "Tetapi kalau mau (memberi) seikhlasnya. Lebih besar tentu lebih bagus," katanya sedikit bergurau. Seolah paham jika Radar Lampung tidak mau repot, ia menawarkan untuk mengurus. Biayanya Rp25 ribu. "Itu pun beresnya paling cepat satu bulan," ujarnya tanpa menyebutkan rinci biaya tersebut untuk apa.

Pada Tahun 2010 peneliti melakukan observasi langsung, dengan melakukan penerbitan kartu tanda penduduk di Kelurahan Gulak-Galik Teluk Betung Utara. Saat itu pihak kelurahan yang bertugas memberikan dua jalur berbeda di dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk, dengan biayanya dan lama waktu penyelesaian yang berbeda pula. Dengan Biaya 50 ribu Kartu Tanda Penduduk dapat diselesaikan dalam waktu dua minggu, sedangkan dengan

biaya 25 ribu Kartu Tanda Penduduk akan selesai dalam waktu satu bulan. Pelayanan yang diberikan pegawai kelurahan tersebut pun tidak seperti yang diharapkan. Sehingga peneliti sebagai penerima jasa dari pegawai kelurahan tersebut merasakan ketidaknyamanan di dalam melakukan penerbitan Kartu Tanda Penduduk.

Di tahun 2011 masih ditemukan permasalahan di dalam implementasi kebijakan ini, seperti yang dilansir Antara News online (13/3/2011):

Warga Bandarlampung mengeluhkan proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran di Bandarlampung membutuhkan waktu cukup lama.

"Pembuatan dokumen keluarga itu sedikitnya memakan waktu sebulan mulai dari RT, kelurahan hingga penerbitan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat," kata Rozak, warga Kelurahan Kangkung, Kecamatan Telukbetung Selatan, Bandar Lampung.

Di tahun 2013 juga masih dapat ditemukan permasalahan didalam implementasi kebijakan ini, seperti yang dilansir oleh Surat Kabar Tribun Bandar Lampung online (12/03/2013) :

Saya sangat kecewa sekali dengan pelayanan di Kelurahan Rawa Laut. Pasalnya, saya dimintai sejumlah uang saat hendak mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Awalnya, orang tua saya di Januari 2013 datang ke kantor kelurahan hendak mengurus KTP untuk berangkat umroh. Karena KTP ini nanti digunakan untuk kepentingan pembuatan paspor dan kelengkapan administrasi. Akhirnya awal Maret tepatnya Senin (4/3/2013) orangtua bersama saya mendatangi kantor Kelurahan Rawa Laut untuk menanyakan KTP tersebut.

Saya kaget karena sampai di sana salah satu petugas berinisial My mengaku KTP orangtua saya belum selesai padahal sudah dua bulan. Ia berasal kalau ingin cepat harus mengeuarkan biaya antara Rp 50 ribu-Rp 100 ribu. Yang membuat saya jengkel, jika memang ada biaya kenapa tidak disampaikan dari dulu. Kalau mesti harus bayar kenapa peraturannya tidak tertulis?

Melihat permasalahan-permasalahan yang terjadi membuat peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Implementasi Kebijakan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Secara Gratis Tahun 2010-2013 (Studi pada Kecamatan dan Kelurahan Kota Bandar Lampung)”

Acuan yang berupa teori-teori melalui berbagai hasil penelitian terdahulu merupakan hal yang sangat perlu sekaligus dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti sangat diperlukan adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan tema penelitian ini. Dalam hal ini, yang menjadi fokus penelitian adalah efektivitas kebijakan publik. Oleh karena hal itu, peneliti melakukan kajian mengenai hasil penelitian sejenis dari media internet.

Penelitian terdahulu yang peneliti jadikan acuan yaitu penelitian dengan judul Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian bertujuan memberikan gambaran mengenai efektivitas pelayanan kartu tanda penduduk, kartu keluarga dan akta kelahiran di Kecamatan Maritengngae. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk, kartu keluarga dan akta kelahiran dilakukan sesuai mekanisme yang ada dan peraturan yang telah ditetapkan dengan melihat beberapa indikator pelayanan seperti kejelasan dan tata cara pelayanan dan biaya tarif berada dalam kategori sesuai dengan 88.33%. Kenyamanan sarana dan prasarana berada dalam kategori aman dengan 73.33%. Keterbukaan memperoleh informasi dan ketentuan pelayanan

dengan kategori mudah dengan 71,67. Dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah 1) sumber daya aparatur, 2) sarana dan prasarana, 3) kesadaran masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Dalam suatu penelitian terlebih dahulu harus ditentukan perumusan masalah yang harus dipecahkan sebelum melakukan penelitian. Adapun perumusan masalah yang peneliti kemukakan sesuai objek yang akan diteliti adalah “Bagaimanakah Efektivitas Implementasi Kebijakan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Secara Gratis Tahun 2010-2013 di Kecamatan dan Kelurahan Kota Bandar Lampung?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui “Efektivitas Implementasi Kebijakan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Secara Gratis Tahun 2010-2013 di Kecamatan dan Kelurahan Kota Bandar Lampung”

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah:

1. Kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini ingin menguji apakah hasil penelitian di Kecamatan dan Kota tentang masalah penelitian sejenis mempunyai hasil yang sama efektif atau tidak

2. Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam upaya pemerintah melakukan perbaikan dan evaluasi sebagai pelaksana kebijakan penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran secara gratis dan memberikan pemahaman yang tepat mengenai kebijakan penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran secara gratis kepada masyarakat sebagai pengguna kebijakan .