

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Bandar Lampung

Kota Bandar Lampung merupakan ibu kota provinsi Lampung. Oleh karena itu, selain merupakan pusat kegiatan pemerintah, sosial, politik, pendidikan dan kebudayaan, kota ini juga merupakan pusat perekonomian Provinsi Lampung. Kota Bandar Lampung terletak di wilayah yang strategis karena merupakan daerah transit kegiatan perekonomian antara pulau Sumatera dengan Pulau Jawa, sehingga berdampak baik terhadap pertumbuhan dan perkembangan Kota Bandar Lampung sebagai pusat perdagangan, industri dan pariwisata.

Secara geografis Kota Bandar Lampung terletak pada $5^{\circ} 20'$ sampai dengan $5^{\circ} 30'$ lintang selatan dan $105^{\circ} 28'$ sampai dengan $105^{\circ} 37'$ bujur timur. Ibu kota Provinsi Lampung ini terletak di Teluk Lampung yang terletak disebelah selatan Pulau Sumatera.

Kota Bandar Lampung memiliki luas wilayah daratan 197,22 km². Wilayah daratan ini terbagi ke dalam 20 Kecamatan dan 126 Kelurahan. Secara administratif Kota Bandar Lampung memiliki batas wilayah:

1. Sebelah utara, berbatasan dengan Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan.

2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran dan Kecamatan Ketibung serta Teluk Lampung.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Gedong Tataan dan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran.
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan.

B. Sosok Pelayanan Publik Di Bandar Lampung

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah memiliki kewajiban dalam memberikan layanan publik yang berkualitas bagi warga masyarakatnya, karena hal ini merupakan peran penting pemerintah sebagai pelayan negara.

Sekarang ini penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan dua pihak yang berhadapan dan saling berbeda kepentingan. Pihak aparat sebagai pemberi layanan berhadapan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Antara keduanya seringkali terdapat perbedaan kepentingan-kepentingan yang mencolok. Masyarakat sebagai pengguna jasa mengharapkan adanya etika birokrasi sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat pengguna jasa. Tetapi di lain pihak, aparatur pemerintah tidak meletakkan kepentingan masyarakat sebagai tujuan utama. Sehingga terjadi penyimpangan antara kewajiban yang harus pemerintah lakukan dengan hak yang seharusnya masyarakat dapatkan.

Pada tahun 2011 Bank Dunia melakukan survei terhadap 183 negara di dunia. Survei ini dilakukan untuk memberikan penilaian mengenai kualitas pelayanan publik suatu negara. Hasil survei tersebut menempatkan Indonesia pada urutan ke-129 dalam hal pelayanan publik¹. Hasil yang ada menegaskan kepada kita bahwa kemunculnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik kemudian dilanjutkan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, pada kenyataannya belum dapat diimplementasikan oleh sebagian besar instansi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia.

Mengacu pada permasalahan yang ada, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bandar Lampung² melakukan penelitian. Penelitian dilakukan terhadap 26 instansi tingkat Kota Bandarlampung yang menyelenggarakan pelayanan publik. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan sebanyak 77 persen atau 20 instansi di Kota Bandar Lampung masuk dalam zona merah yang berarti rendah tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sehingga dapat dikatakan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik belum mengacu pada UU pelayanan publik.

Buruknya pelayanan publik di Indonesia khususnya di Kota bandar Lampung disebabkan oleh dua hal yang saling berkaitan dan berkesinambungan hingga sekarang yaitu budaya pemerintah yang mencari keuntungan di dalam memberikan pelayanan dan budaya masyarakat yang menerima praktek

¹ Wandy Barboy.2013.“Pelayanan 36 Instansi di Bandar Lampung Masuk Zona Merah”. *Lampost.co*.08 Mei.

² *Ibid*

pungutan liar di dalam pelayanan tersebut. Samuel P. Huntington³ pernah menyatakan bahwa “Faktor penentu kemajuan sebuah bangsa adalah kebudayaan”. Budaya yang dimaksudkan oleh Huntington adalah nilai-nilai, sikap, kepercayaan, orientasi dan praduga mendasarkan yang lazim di antara orang-orang dalam suatu masyarakat. Itu sebabnya, budaya memiliki peran penting di dalam pembangunan sebuah bangsa. Jika budaya yang dimaksud mencakup pandangan hidup dan nilai maka tidak menutup kemungkinan yang dimaksudkan oleh Huntington tidak lepas dari cara bagaimana manusia berprinsip atau bagaimana manusia memandang suatu nilai dalam kehidupan.

Kebudayaan memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan tindakan korupsi. Dimana tindakan korupsi adalah hasil dari cara pandang dan cara menilai sesuatu. Sebuah tindakan dianggap baik atau buruk tergantung latar belakang kebudayaan masyarakatnya. Jika cara pandangan masyarakat sudah salah, maka korupsi akan dianggap hal biasa dan wajar meskipun nyata-nyata telah merugikan mereka. Atau di sisi lain, kebudayaan juga mempengaruhi cara mengekspresikan ketidaksetujuan masyarakat terhadap sesuatu. Cara pandang seperti inilah yang terjadi di negeri kita. Banyak praktik korupsi di lembaga layanan masyarakat di negeri ini dibiarkan begitu saja tanpa ada kritik dari masyarakat.

³ Wajiran. 2014. “Budaya Korupsi Lembaga Layanan Masyarakat”. <http://sosbud.kompasiana.com/2014/05/05/budaya-korupsi-lembaga-pelayanan-masyarakat-651126.html>. Diakses tanggal 08 Mei 2014.

C. Kebijakan Pemerintah Kota Bandar Lampung Bidang Administrasi Kependudukan

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

Informasi administrasi kependudukan memiliki nilai strategi bagi penyelenggara pemerintahan, pembangun dan pelayanan kepada masyarakat sehingga perlu pengelolaan informasi administrasi kependudukan secara terkordinasi dan berkesinambungan, sehingga untuk menjamin akan stabilitas pelayanan kepada masyarakat dibidang kependudukan, pemerintah menetapkan kebijakan akan sistem informasi administrasi kependudukan dan akta catatan sipil.

Untuk dapat meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, Pemerintah Kota Bandar Lampung meluncurkan Kebijakan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran secara gratis kepada masyarakat Kota Bandar Lampung. Kebijakan ini mulai berlaku sejak 15 November 2010 dan terus dijalankan sampai dengan sekarang. Kebijakan penggratisan ini semata-mata ditujukan untuk mempermudah masyarakat sehingga masyarakat termotivasi untuk lebih rajin mengurus dan melengkapi dokumen kependudukan serta tidak lagi menggunakan perantara dalam mengurus KTP/KK/Akta Kelahiran karena hal tersebut pada akhirnya hanya akan merugikan masyarakat bersangkutan.

Kebijakan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran secara gratis merupakan esensi dari peraturan nasional yang telah digagas oleh Pemerintah Nasional yaitu UU 23 Tahun. 2006 tentang administrasi (Adminduk). Sehingga satu demi satu sejumlah daerah mulai mengimplementasikannya ke dalam sebuah kebijakan termasuk di dalamnya Kota Bandar Lampung. Pada tahun 2012, dilaporkan telah ada sekitar 274 kabupaten/ kota yang telah membuat kebijakan mengenai akta kelahiran gratis. Dan di tahun 2013 telah bertambah sekitar 34 Kabupaten/ kota yang berkomitmen untuk membuat kebijakan akta kelahiran gratis.

Di samping pembebasan biaya pengurusan dokumen, ada beberapa prosedur penerbitan yang mengalami beberapa perubahan signifikan di dalam implementasi kebijakan ini. Jika sebelumnya berdasarkan pada putusan Mahkamah Konstitusi yang bertolak pada Undang-undang No. 23 Tahun 2006 dalam Pasal 32 ayat 2 yang menegaskan bahwa pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu 1 tahun dilaksanakan berdasarkan penetapan pengadilan negeri. Ditahun 2013 atas berbagai pertimbangan matang, Mahkamah Konstitusi menghapus pasal itu. Kini pengurusan akta kelahiran sepenuhnya di tangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tanpa melalui sidang pengadilan. Oleh karena itu, masyarakat yang memerlukan dokumen kependudukan terkait, tidak perlu lagi mengurus pernyataan pengadilan hanya untuk mendapatkan akta kelahiran. Perintah ini dituangkan dalam Surat Edaran MA No. 1/2013. Surat Edaran ini otomatis mencabut Surat Edaran Nomor 6/2012 tentang Pedoman Penetapan Pencatatan Kelahiran yang Melampaui Batas Waktu Satu Tahun Secara Kolektif.

Pembuatan Akte Kelahiran untuk usia diatas 1 tahun walaupun sudah bisa dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, namun tetap harus melampirkan persyaratan tertentu seperti KTP orangtua, surat nikah atau akte nikah, dan saksi (orang yang menyaksikan proses kelahiran). Sementara jika tidak lengkap, tetap harus melalui pengujian sidang Pengadilan Negeri setempat, hanya saja putusan pengadilan ini sebatas pengujian dari syarat-syarat yang tidak lengkap. Dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tetap berperan di dalam penerbitan akta kelahiran.

Kebijakan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran secara gratis juga didasari oleh payung hukum didalam pengimplementasiannya. Hal ini dimaksudkan guna menghindari pelanggaran-pelanggaran di dalam pelaksanaannya. Bagi aparatur pemerintah yang masih mengenakan biaya kepada masyarakat di dalam penerbitan KTP/KK/Akta Kelahiran maka tindakan tersebut dikatakan adalah pungutan liar. Sesuai dengan peraturan yang berlaku, aparatur pemerintah yang melakukan pungutan liar/pungli akan diancam dengan pidana 2 tahun penjara atau denda seberat-beratnya Rp 25 juta.

D. Deskripsi Pengumpulan Data

Peneliti mengumpulkan informasi dengan melakukan wawancara di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung, Kecamatan Rajabasa, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kelurahan Kupang Teba, Kelurahan Sumur Batu, Kelurahan Pengajaran, Kelurahan Pesawahan, Kecamatan Rajabasa, Kelurahan Rajabasa, Kelurahan Rajabasa Nunyai untuk

mengumpulkan informasi yang menyeluruh mengenai Implementasi Kebijakan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran secara gratis.

Untuk menghimpun informasi dari masyarakat sebagai pengguna kebijakan ini, peneliti mewawancarai sembilan orang masyarakat pengguna dari tiga kecamatan yang telah ditentukan sebagai lokasi penelitian. Informan masyarakat ini sangat membantu peneliti saat melakukan wawancara. Meskipun ada beberapa informan masyarakat yang berhati-hati dalam memberikan informasi, hal ini sangat peneliti mengerti. Karena mereka menganggap peneliti sedang melakukan pemantauan mengenai kebijakan ini. Tetapi sejauh ini mereka memberikan semua informasi yang dibutuhkan oleh peneliti sehingga peneliti tidak merasakan kesulitan yang berarti pada saat pengumpulan informasi.

Sedangkan pada saat peneliti melakukan pengumpulan data pada aparat pemerintah pelaksana kebijakan ini, peneliti merasakan berbagai kendala mulai dari sulitnya peneliti mengurus izin penelitian di Kecamatan Rajabasa dan Kecamatan Teluk Betung Utara. Kemudian sikap aparat pemerintah pelaksana yang peneliti rasa sedikit kaku dan tertutup. Sehingga peneliti kesulitan untuk dapat menggali informasi sebanyak-banyaknya pada saat wawancara karena sikap aparat pemerintahan yang sangat berhati-hati di dalam memberikan informasi kepada peneliti. Beberapa aparat pemerintahan yang peneliti wawancarai pun menolak ketika peneliti akan merekam ataupun mengambil foto proses wawancara, sehingga peneliti tidak merasa maksimal saat pengumpulan informasi.

Selain itu peneliti juga menyayangkan aparaturnya pemerintah terkait yang tidak memiliki arsip dokumen sosialisasi kebijakan ini dengan dalih kebijakan yang sudah terlalu lama berlangsung. Keadaan ini peneliti temui hampir di seluruh tempat yang ditentukan sebagai lokasi penelitian. Sehingga peneliti merasa pihak pemerintah pelaksana seolah-olah tidak serius melaksanakan kebijakan ini.