

BAB I

PENDAHULUAN

I.I. Latar Belakang Masalah

Identitas kependudukan merupakan kebutuhan utama bagi setiap penduduk baik yang bertempat tinggal dipertanian maupun dipedesaan. Segala urusan yang akan diselesaikan penduduk sangat bergantung dengan identitas diri yang dimiliki penduduk tersebut. Hal ini bukan saja untuk kepentingan ketika bepergian tetapi menyangkut dengan segala urusan baik di masyarakat itu sendiri maupun dengan Pemerintah.

Administrasi kependudukan merupakan kebutuhan dasar bagi penduduk, selain itu juga sangat dibutuhkan untuk mengetahui perkembangan penduduk baik pertambahan yang disebabkan kelahiran, perpindahan serta mengetahui berkurangnya penduduk di suatu wilayah baik dikarenakan meninggal dunia atau perpindahan ke wilayah lain.

Mengingat pentingnya penduduk memiliki identitas kependudukan Pemerintah dengan berbagai langkah berupaya untuk memberikan kemudahan dalam hal memperoleh identitas kependudukan. Upaya pemerintah tersebut dapat dilihat dengan kebijakan pemerintah mengeluarkan aturan yang mengatur hal dimaksud seperti :

1. Kepwal No 22 Tahun 2002 tentang Administrasi Kependudukan
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
4. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 94 Tahun 2004 tentang Spesifikasi, Pengadaan dan Pengendalian Blangko Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Buku Register dan Kutipan Akta Catatan Sipil.

Dipihak lain menurut Handayani (2008:89) dari pihak lain masyarakat membutuhkan administrasi sebagai suatu aturan untuk mencapai suatu tujuan membutuhkan pelayanan yang baik dan memuaskan dari pihak pemerintah. Dalam hal ini masyarakat adalah mereka yang bersama-sama menjadi anggota suatu Negara yang harus dibina dan melayani oleh administrasi pemerintahan setempat.

Selanjutnya Moenir (2014:43), mengemukakan beberapa hak masyarakat terhadap pelayanan seperti berikut: sebagai hak atas pelayanan baik itu perorangan atau organisasi, maka pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan itu menginginkan beberapa hal antara lain:

- 1) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- 2) Mendapat perlakuan yang wajar
- 3) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Seiring dengan tujuan utama penyelenggaraan otonomi daerah adalah meningkatkan pelayanan Publik, dan memajukan perekonomian daerah. Otonomi daerah harus memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemertaan dan keadilan, serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah.

Dengan demikian maka terkandung tiga misi utama pelaksanaan otonomi daerah yaitu:

- 1) Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan public dan kesejahteraan masyarakat.
- 2) Menciptakan efisiensi dan efektifitas pengelolaan sumber daya daerah.
- 3) Memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung dilapangan melalui pra survey yang dilaksanakan di Kelurahan Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli Kota Medan ditemukan gejala-gejala fenomena yang timbul dari persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan di masa otonomi daerah, sebagai berikut :

1. Masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur tidak jelas sehingga masyarakat merasa tidak mendapat pelayanan dengan baik.
2. Masyarakat merasa adanya perlakuan berbeda dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang tergantung kepada status sosial seseorang.
3. Masyarakat merasa biaya dan waktu mengurus surat menyurat Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu keluarga (KK) yang ditetapkan tidak pasti, dan tidak serta merta gratis seperti kebijakan Pemerintah Kota Medan dikarenakan lamanya waktu pelayanan KK dan KTP yang menyebabkan munculnya pihak yang menjadikan perantara pengurusan KK dan KTP, kemudian atas jasa pihak tersebut masyarakat member imbalan sementara urusan KK dan KTP masih membutuhkan waktu yang satu bulan bahkan lebih satu bulan.

Sementara itu kebijakan Pemerintah Daerah melalui Kepwal No 22 Tahun 2002 tentang pembahasan Retribusi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kota Medan, menerapkan system pelayanan yang dipandang sebagai gebrakan sangat luar biasa dan pertama kali dilakukan oleh Pemerintah Kota di Propinsi Sumatera Utara dengan memberlakukan kebijakan pelayanan gratis atas pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), kebijakan ini dinilai sangat penting guna memberikan pelayanan yang baik dan tidak memberatkan bagi masyarakat untuk memperoleh identitas Kependudukan yang dibutuhkan.

Indonesia adalah Negara hukum, hal tersebut secara tegas dinyatakan dalam Pasal 1 ayat 3 Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Seiring dengan perkembangan zaman Indonesia juga mulai berkembang menjadi Negara hukum materil, dimana semua kegiatan dari segala aspek ditujukan untuk mengatur peran warga Negeranya. Kewenangan birokrasi yang demikian luasnya mengakibatkan timbulnya perbuatan tercela dalam birokrasi. Salah satu penyelewengan tersebut adanya mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Ombudsman yang berdiri pada tanggal 10 maret 2000 berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 bahwa realita pada saat ini untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan public kurang terlihat mamfaatnya mengurus sebuah surat sertifikat Tanah, akta atau dokumen lainnya, pada kenyataannya sangat sulit dan memakan waktu lama. Masyarakat kerap kali mengeluhkan buruknya pelayanan publik seperti ini. Hal

ini menyebabkan bahwa keberadaan Ombudsman kurang dirasakan oleh masyarakat sebagai sarana pengadaan akan pelayanan publik tersebut. Selain itu output dari Ombudsman hanyalah berupa rekomendasi yang mana tidak mempunyai sanksi mengikat bagi badan pelayanan publik untuk melaksanakan rekomendasi tersebut sehingga belum dapat menjadi solusi untuk mewujudkan reformasi birokrasi.

Sehingga dengan dibentuknya komisi Ombudsman, masyarakat mulai menyampaikan keluhan-keluhan dan pengaduan lainnya mengenai sikap tindak para penyelenggara Negara dan Penyelenggara pemerintah yang tidak memberikan pelayanan publik yang baik. Maka fungsi Ombudsman menjelaskan permasalahan yang sering terjadi di dalam pemberian pelayanan didalam aparatur pemerintah sebagai berikut :

1. Mengakomodasi partisipasi masyarakat dalam upaya memperoleh pelayanan umum yang berkualitas dan efisien, menyelenggarakan peradilan yang adil, tidak memihak dan jujur.
2. Meningkatkan perlindungan perorangan dalam memperoleh pelayanan publik, keadilan dan kesejahteraan, serta mempertahankan hak-haknya terhadap kejanggalan tindakan penyalagunaan wewenang, keterlambatan yang berlarut-larut , serta diskresi yang tidak layak.

Sehubungan dengan uraian permasalahan diatas untuk melengkapi tugas akhir penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai : “Implementasi Peraturan Pemerintah Walikota tentang Pemberian Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Gratis Untuk Masyarakat sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan

Publik di Kota Medan.(Kelurahan Tanjung Mulia Hilir kecamatan Medan Deli).”

I.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas yang menjadi fokus dalam penelitian itu adalah :

1. Bagaimana Implementasi Peraturan Pemerintah Walikota tentang Pemberian Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Gratis Untuk Masyarakat sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Medan.(Kelurahan Tanjung Mulia Hilir kecamatan Medan Deli)?
2. Hambatan Pemerintah Kota Medan dalam Pengimplementasian Kepwal No 22 Tahun 2002 tentang Pemberian Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Gratis Untuk Masyarakat sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Medan.(Kelurahan Tanjung Mulia Hilir kecamatan Medan Deli)?

I.3. Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mendapatkan pandangan yang konkrit mengenai hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pengimplementasian Keputusan Walikota No 22 Tahun 2002 tentang Pemberian Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Gratis Untuk Masyarakat sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Medan.(Kelurahan Tanjung Mulia Hilir kecamatan Medan Deli).
2. Untuk mengetahui hambatan Pemerintah Kota Medan dalam Pengimplementasian Keputusan Walikota No 22 Tahun 2002 tentang Pemberian

Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Gratis Untuk Masyarakat sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Medan.(Kelurahan Tanjung Mulia Hilir kecamatan Medan Deli).

I.4. Mamfaat Penelitian

Secara umum ada 2 (dua) hal yang diharapkan dari hasil penelitian ini yaitu :

1. Secara Akademis.

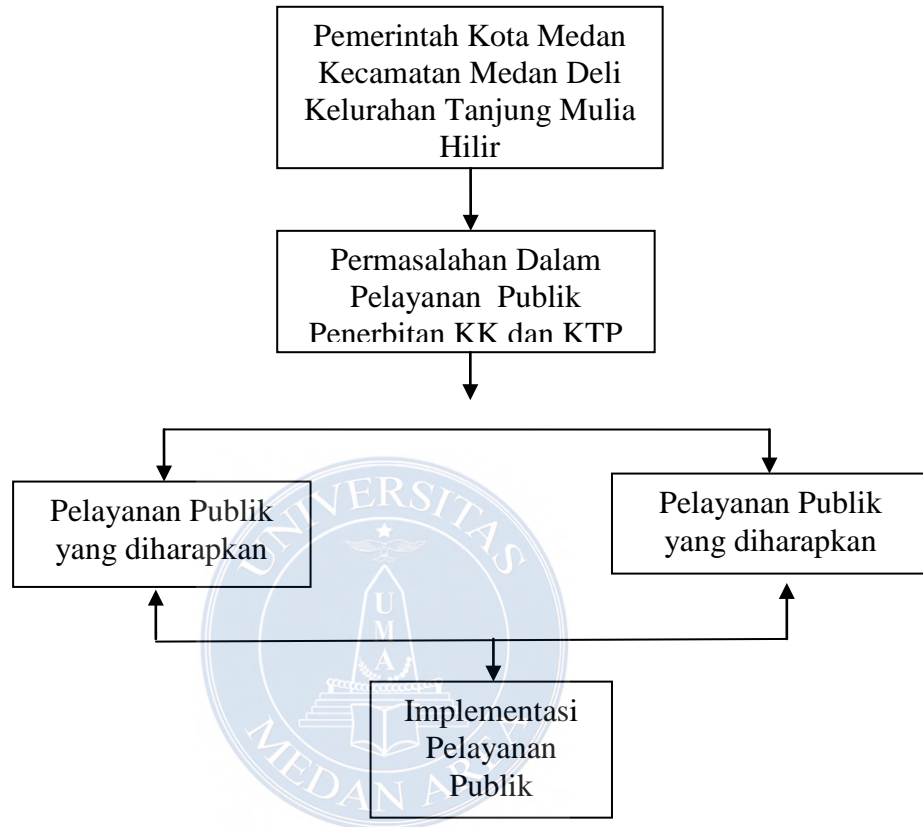
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan menambah khasanah pengetahuan umumnya dibidang ilmu manajemen publik, khususnya mengenai kajian tentang Pengimlementasian Keputusan Walikota No 22 Tahun 2002 tentang Pemberian Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Gratis Untuk Masyarakat sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Medan.(Kelurahan Tanjung Mulia Hilir kecamatan Medan Deli).

2. Secara Praktis.

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi pemerintah Kota Medan dalam upaya merumuskan kebijakan yang akan membantu mengoptimalkan Pengimlementasian Keputusan Walikota No 22 Tahun 2002 tentang Pemberian Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Gratis Untuk Masyarakat sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Medan.(Kelurahan Tanjung Mulia Hilir kecamatan Medan Deli).

I.5. Kerangka Penelitian.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1
Kerangka pemikiran