

KEBIJAKAN RETRIBUSI PENGGANTIAN BIAYA CETAK

Tra Zuhanda Setiawan dan Chalid Sahuri

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Policy Levies Print Cost Recovery. This watchfulness aims to manganalisis what support and retard implementation success about Perda Nomor 02 Tahun 2012 about Kebijakan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil di Kota Pekanbaru. Method that used in this watchfulness descriptive and interview, primary data collecting passes wawancara towards demography official head and civil note, head updt and society, analysis is supported primary data and skunder pass interview, literature, law and regulation, reports and another media related to problem that canvassed. watchfulness result shows that, resource very limited, also quantity, bureaucracy structure in the case of standards operating prosedure simkrin with region regulation number 02 year 2012, komunikas doesn't walk well, city internal good pekanbaru also external that is with service user side and inclination or behaviour that is related to official attitude as executor inclined sigh in carry out socialization consequence task perda number 02 year 2012 doesn't walk well.

Abstrak: Kebijakan Retribusi Penggantian Biaya Cetak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor apa yang mendukung dan menghambat keberhasilan implementasi kebijakan Perda Nomor 02 Tahun 2012 tentang Kebijakan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil di Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan wawancara, pengumpulan data primer melalui wawancara terhadap Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kepala UPTD dan Masyarakat, analisis didukung data primer dan skunder melalui wawancara, literatur, peraturan perundang-undangan, laporan-laporan dan media lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, sumber daya yang sangat terbatas, sumber daya manusia yang terbatas baik kualitas maupun kuantitas, struktur birokrasi dalam hal standard operating prosedure yang simkrin dengan Perda Nomor 02 Tahun 2012, komunikasi yang tidak berjalan dengan baik, baik intern Kota Pekanbaru maupun ekstern yaitu dengan pihak pengguna layanan dan kecenderungan atau tingkah laku yaitu berkaitan dengan sikap pegawai sebagai pelaksana yang cenderung mengeluh dalam melaksanakan tugas akibat sosialisasi Perda Nomor 02 Tahun 2012 tidak berjalan dengan baik.

Kata Kunci: perumusan, implementasi, evaluasi, retribusi

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelola sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Pemerintah Kota Pekanbaru membuat kebijakan derivatif guna mendukung tercapainya pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan yang dicita-citakan oleh amanat Undang-undang melalui Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan

dalam pelaksanaannya didukung oleh Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 6 Tahun 2008 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil yang kemudian direvisi dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 02 Tahun 2012 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil.

Tuntutan peningkatan Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 02 Tahun 2012 bukanlah persoalan yang mudah bagi daerah yang sudah terlalu lama dalam sistem monolistik dan sentralistik membuat birokrasi terbelenggu dalam kenikmatan yang sulit ditinggalkan. Namun demikian, usaha pembenahan harus tetap dilakukan untuk mencapai pelayanan yang berkualitas. Salah satu usaha yang dilakukan adalah

pembenahan unit-unit kerja yang langsung terkait dengan pelayanan kepada masyarakat, terutama Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD). UPTD berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 02 Tahun 2012 merupakan Satuan Kerja di tingkat kecamatan yang melaksanakan pelayanan. Sebagai konsekuensi dari perubahan ini maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan perpanjangan tangan kepada UPTD yang berada di setiap kecamatan.

Pemerintah Kota Pekanbaru dilihat dari pelaksanaan otonomi di daerah pada hakekatnya adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah kecamatan adalah organisasi perangkat daerah yang paling depan berhadapan dengan masyarakat, sudah selayaknya organisasi ini mendapat perhatian yang jauh lebih besar. Sebagai contoh kasus di daerah dalam upaya untuk lebih meningkatkan peran kecamatan, memperpendek birokrasi dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat di era otonomi daerah maka pemerintah kabupaten dituntut untuk dapat memberikan kewenangan-kewenangan yang lebih banyak terhadap pemerintah kecamatan.

Kecamatan berada di garis terdepan dalam pelaksanaan berbagai kebijakan dan program-program pemerintahan dan pembangunan di daerah. Selain itu karena besaran wilayahnya, jarak politis dengan *grass-root politics*, jumlah penduduk dan potensi yang dipunyai.

Kedudukan dan potensi yang mungkin dapat dikembangkan tersebut maka perlu diciptakan UPTD yang mempunyai kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kapabilitas yang harus dimiliki oleh UPTD adalah akuntabilitas, yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan, dengan ukuran nilai-nilai atau norma-norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholders*.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 02 Tahun 2012 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Catatan Sipil, BAB VI mengenai Struktur dan Besarnya Tarif Retribusi, Pasal 10 tidak

disebutkan adanya Tarif Retribusi Salinan/Legalisir Dokumen Pendaftaran Penduduk, pada kenyataannya di setiap UPTD yang berada di Kecamatan tetap memungut biaya Retribusi Salinan/Legalisir Dokumen Pendaftaran Penduduk serta BAB XI dalam Peraturan Daerah ini mengenai Sanksi Administrasi, Denda dan Penagihan Retribusi.

Dihubungkan dengan Surat Edaran Nomor : 153/DISDUKCAPIL/2012 bulan April tahun 2012, disebutkan pada Pasal 17 poin 4 (Bagi yang hilang tidak ada bukti autentik maka dikenakan denda maksimal), sementara pada Peraturan Daerah 02 Tahun 2012 pada Pasal 17 hanya disebutkan 2 poin saja, tentunya hal ini memberatkan bagi semua warga di Kota Pekanbaru dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk, karena selain Perda tersebut tidak disosialisasikan dengan baik dikeluarkan pula Surat Edaran seperti itu.

Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya disingkat dengan KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan pelayanan yang sifatnya wajib bagi setiap warga yang telah memenuhi persyaratan dan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) menjadi prasyarat yang harus dipenuhi untuk mengakses berbagai pelayanan yang disediakan Pemerintah maupun untuk berurusan disektor swasta.

Dari hasil observasi dilapangan banyak masyarakat Kota Pekanbaru yang mengeluh atas denda keterlambatan pengurusan Rkartu Tanda Penduduk (KTP) yang mencapai Rp. 300.000.-, hal ini terjadi akibat kurangnya sosialisasi denda keterlambatan pengurusan oleh Pemerintah kepada masyarakat dan lamanya proses siap pengurusan KTP tersebut tidak sesuai dengan SOP yang telah ada.

Melihat kenyataan tersebut, maka menjadi suatu keharusan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas agar bisa memuaskan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan pelayanan tersebut se-

ringkali didengar keluhan-keluhan dari masyarakat seperti prosedur pelayanan yang kurang jelas, biaya pelayanan yang relatif mahal, waktu pelayanan yang relatif lama dan adanya ketidakadilan dalam pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor apa yang mendukung dan menghambat keberhasilan implementasi kebijakan Perda Nomor 02 Tahun 2012 tentang Kebijakan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil di Kota Pekanbaru.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian wawancara yang dianalisis secara deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, Kepala UPTD Kecamatan dan Masyarakat. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik purposive *sampling*, yaitu informan yang dipilih adalah informan kunci (*key informan*) yang baik pengetahuan ataupun keterlibatan mereka dengan permasalahan yang akan diteliti tidak diragukan lagi. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Untuk mendapatkan data dan informasi serta bahan-bahan lainnya yang diperlukan dan berhubungan dengan penelitian ini, maka teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi dokumentasi, wawancara dan observasi. Wawancara bentuk komunikasi antara dua orang, yang dilakukan terhadap informan yang benar-benar terlibat langsung dengan pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan Retribusi Penggantian Biaya Cetak

Berdasarkan pengamatan penulis menunjukkan bahwa acuan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Pekanbaru adalah berbagai aturan dan ketentuan formal yang telah ditetapkan oleh Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2012 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil dan Surat Edaran Nomor: 153/ DISDUKCAPIL/ 2012 bulan April tahun 2012. Hal ini tidak sesuai

dengan pernyataan salah seorang staf kecamatan. Dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan, terutama untuk KTP dan KK, kami harus berpedoman kepada aturan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru, yaitu Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2012 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil yang mana disebutkan dalam Perda tersebut tidak ada penekanan denda seperti yang tercantum pada Surat Edaran tersebut.

Ketidaksesuaian acuan pelayanan tersebut meliputi penerapan denda, biaya pelayanan, prosedur pelayanan, sikap petugas sebanyak dan waktu pelayanan. Hal ini tidak dapat dimaklumi, karena dilihat lebih jauh mengenai acuan pelayanan yang digunakan tersebut tidak pernah disosialisasikan kepada masyarakat dan tidak pernah ditempelkan di papan informasi bagaimana tata cara pengurusan, lamanya waktu penyelesaian dan berapa biaya yang harus dikeluarkan untuk proses pembuatan KTP dan KK. Masyarakat pengguna jasa hanya tahu dari petugas dan masyarakat yang telah pernah berurusan di Kantor Kecamatan. Informasi yang didapat tersebut sangat berbeda dengan aturan yang telah ditetapkan, terutama sekali mengenai biaya yang harus dikeluarkan untuk proses pembuatan KTP dan KK. Dalam Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2012 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil,

Dari fakta atau temuan di atas terlihat bahwa aparat menggunakan standar atau aturan secara tidak konsisten dalam menyelenggarakan pelayanan publik, yaitu berpegang teguh pada aturan-aturan yang menguntungkan dan mengabaikan aturan-aturan yang kurang menguntungkan. Hal ini menggambarkan bahwa kecenderungan aparat tersebut sangatlah merugikan kepentingan masyarakat pengguna jasa. Kenyataan ini menunjukkan rendahnya tingkat akuntabilitas aparat dalam pemberian pelayanan publik, karena hanya pada memakai aturan-aturan yang menguntungkan saja tanpa memperhatikan kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Prosedur pelayanan tersebut bisa memakan waktu yang lebih lama lagi (bisa memakan waktu

2–3 hari), apabila pejabat/petugas yang ditemui tidak berada ditempat, sehingga akan membuat kegiatan masyarakat terganggu, baik kegiatan untuk mencari nafkah hidup mereka, maupun kegiatan lainnya. Untuk itu diharapkan kepada Pemerintah agar lebih mempermudah dan memperpendek prosedur pelayanan, sehingga tidak memakan waktu yang lama dalam pengurusan pelayanan.

Solusi Pelayanan

Berbagai keterbatasan yang ada pada masyarakat saat ini dapat menjadi hambatan bagi mereka dalam mencari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Hambatan tersebut bisa saja dalam bentuk memahami aturan-aturan yang telah ditetapkan atau prosedur pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel adalah pelayanan yang memberikan solusi atau jalan keluar bagi masyarakat apabila masyarakat tersebut mengalami kesulitan dalam memahami aturan-aturan atau prosedur pelayanan yang diterapkan. Solusi atau jalan keluar yang diberikan adalah solusi yang terbaik bagi masyarakat pengguna jasa yang dilakukan secara tulus (tanpa syarat) dan bukan sebaliknya bersyarat sehingga pelayanan menjadi sangat kompleks dan ruwet. Birokrasi pada dasarnya adalah pelayanan masyarakat, sehingga sudah menjadi kewajiban bagi seorang pelayanan untuk melayani dan membantu tuannya dalam mengatasi kesulitan yang dihadapi tuannya.

Dalam memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, kadang-kadang masyarakat pengguna jasa ada yang kesulitan. Menghadapi hal seperti ini tentu dibutuhkan suatu tindakan diskresi dari petugas pelayanan, agar masyarakat pengguna jasa tidak membutuhkan waktu dan bolak-balik untuk mengurus persyaratan yang kurang tersebut.

Dari fakta di atas dapat diketahui ada tindakan petugas terhadap masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan pelayanan. Ada petugas yang mau memprosesnya walaupun persyaratan tidak lengkap, sehingga urusan tersebut dapat selesai. Namun ada petugas yang tetap memprosesnya, tapi persyaratan yang kurang harus

diurus dahulu, sehingga urusannya akan selesai setelah persyaratan yang kurang tersebut diselesaikan. Tapi ada petugas yang menolak memberikan pelayanan, pada hal masyarakatlah yang membiayai penyelenggaraan pelayanan tersebut melalui pajak. Untuk itu perlu disosialisasikan kepada petugas bahwa masyarakat merupakan raja yang harus dilayani oleh birokrasi. Apabila masyarakat mengalami kesulitan atau tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dalam rangka mendapatkan pelayanan, maka petugas hendak tetap bersikap baik dalam melayani masyarakat.

Prioritas Terhadap Kepentingan Publik

Pelayanan publik yang akuntabel adalah pelayanan yang menempatkan kepentingan masyarakat pengguna jasa sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berbagai sumber daya yang dimiliki oleh organisasi harus digunakan dan diprioritaskan untuk memenuhi kepentingan masyarakat pengguna jasa. Dengan memberikan prioritas pada pemenuhan kepentingan masyarakat pengguna jasa di atas kepentingan yang lain berarti birokrasi telah memberikan penghargaan terhadap eksistensi masyarakat sebagai pengguna jasa.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Pekanbaru, prioritas pemenuhan kepentingan/kebutuhan masyarakat belum sepenuhnya dapat direalisasikan. Berbagai sumber daya yang dimiliki organisasi tidak sepenuhnya dikonsentrasikan untuk pemenuhan kepentingan pelayanan masyarakat akan tetapi juga dikonsentrasikan untuk kepentingan lain. Ada aparat pelayanan selain mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan juga dibebani oleh tugas-tugas lain yang tidak ada hubungannya dengan tugas pelayanan, seperti tugas menjadi panitia hari besar nasional, piket jaga malam di kantor dengan kompensasi tidak masuk kerja pada keesokan harinya, tugas membersihkan lingkungan kantor. Bagi petugas pelayanan yang kebetulan perempuan harus ikut kegiatan PKK, Dharma Wanita dan sebagainya. Bahkan bagi petugas perempuan yang bersuamikan seorang Pegawai Negeri Sipil atau aparat TNI-POLRI dengan tugas pada

instansi yang berbeda juga mempunyai kewajiban untuk ikut aktif dalam kegiatan PKK, Dharma Wanita, Persit, Bayangkari di tempat suaminya bekerja.

Tugas-tugas tersebut belum termasuk kegiatan-kegiatan lain yang seringkali dilakukan oleh seorang aparat dalam rangka kepentingan pribadinya atau keluarganya, seperti; mengantar dan menjemput anak ke sekolah, pergi belanja kebutuhan sehari-hari ke pasar apabila hari pasar atau sekedar minum/ngobrol di warung kopi. Berbagai tugas dan pekerjaan sampingan yang dilakukan tersebut berdampak pada terbengkalainya tugas pokok pelayanan dan tertundanya proses pelayanan.

Hal tersebut dapat di atasi dengan menunjuk petugas pembantu. Petugas pembantu ini bertugas membantu petugas utama dan menggantikan petugas utama bila tidak berada ditempat atau berhalangan. Dengan adanya petugas pembantu ini, akan dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa, sehingga waktu tunggu pengguna jasa tidak lebih lama.

Faktor-Faktor Mempengaruhi Akuntabilitas Pelayanan Publik

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu fenomena yang muncul seiring dengan dinamika masyarakat yang terus berkembang. Keberadaannya sangat dipengaruhi dan berhubungan dengan faktor-faktor internal dan eksternal dimana penyelenggaraan pelayanan publik tersebut berlangsung. Dalam penelitian ini faktor-faktor yang berpengaruh tersebut adalah budaya paternalisme, etika pelayanan dan kontrol publik.

Budaya Paternalisme

Budaya paternalisme dalam kinerja pelayanan publik menunjuk pada hubungan antara pemimpin, yang berfungsi dan berkedudukan sebagai ayah, dengan masyarakat, yang berkedudukan sebagai anak. Dalam konteks sistem pelayanan publik, paternalisme memiliki dua dimensi. *Pertama*, hubungan paternalisme antara aparat birokrasi dengan masyarakat pengguna jasa. *Kedua*, hubungan paternalisme yang terjadi antara pimpinan instansi atau atasan dengan para

aparat staf pelaksana atau bawahan. Paternalisme yang pertama lebih menunjuk pada hubungan yang bersifat eksternal, sedangkan paternalisme yang kedua menunjuk pada hubungan yang bersifat internal, yakni di dalam organisasi birokrasi sendiri.

Budaya paternalistik dalam kehidupan birokrasi terlihat dari sikap dan perilaku bawahan terhadap atasan. Bawahan akan patuh dan taat pada perintah pimpinan. Perintah pimpinan adalah segalanya bagi bawahan, meskipun harus meninggalkan tugas pokok. Bawahan enggan bahkan tidak berani menolak tugas yang diberikan pimpinan, meskipun tugas tersebut tidak sesuai dengan tugas pokoknya atau bukan dalam pelaksanaan tugas organisasinya. Pimpinan juga dianggap sebagai sumber pengetahuan dan penentu kebijakan, sehingga bawahan seringkali bahkan selalu harus meminta petunjuk kepada pimpinan dalam setiap melaksanakan tugasnya. Hal ini tercermin dari setiap surat atau telahaan staf yang dibuat bawahan kepada atasannya, selalu ada kata-kata meminta petunjuk pimpinan pada akhir surat.

Etika Pelayanan

Salah satu indikator yang digunakan untuk melihat etika pelayanan petugas adalah sapaan terhadap masyarakat pengguna jasa. Sapaan tersebut, seperti; “Selamat pagi/siang, ada yang bisa kami bantu?”. Sapaan tersebut seharusnya menjadi ucapan yang wajib bagi aparat birokrasi dalam menyambut masyarakat pengguna jasa yang baru datang. Sapaan yang disertai dengan senyuman dan sopan merupakan wujud penghargaan dan penghormatan yang paling sederhana dari aparat birokrasi kepada masyarakat pengguna jasa, karena hal tersebut bisa membangun citra yang baik terhadap birokrasi. Pengamatan yang dilakukan di lapangan menunjukkan bahwa masih ada keengganan aparat birokrasi dalam memberikan sapaan kepada masyarakat pengguna jasa.

Keengganan petugas dalam memberikan sapaan terhadap masyarakat pengguna jasa ini, menunjukkan bahwa petugas tersebut belum menyadari bahwa masyarakat tersebut yang mem-

biayai kehidupan birokrasi. Dengan kata lain masyarakat pengguna jasa lah tuan mereka, sehingga harus dilayani sebaik-baiknya. Dari hasil pengamatan, petugas hanya memberikan sapaan kepada masyarakat pengguna jasa yang telah mereka kenal, seperti teman sesama birokrasi, Wali Nagari, perangkat nagari, dan kepada orang-orang yang mempunyai posisi terhormat dalam masyarakat maupun birokrasi seperti tokoh masyarakat, anggota DPRD dan sebagainya. Malah petugas lebih bersikap sangat sopan dalam memberikan sapaan kepada mereka tersebut. Sedangkan kepada masyarakat pengguna jasa yang tidak mereka kenal, petugas biasanya bersikap pasif atau menunggu bila masyarakat pengguna jasa bertanya tentang sesuatu yang akan mereka urus. Sikap petugas yang demikian menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah menjadi abdi birokrat bukan abdi masyarakat.

Kenyataan tersebut tentu tidak bisa dilepaskan dengan sistem pembinaan pegawai selama ini. Pembinaan pegawai selama ini hanya terfokus pada cara meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pegawai terhadap peraturan, prosedur kerja, disiplin kerja, loyalitas kepada atasan dan kesetiaan pada pimpinan. Sistem pembinaan pegawai belum mengarah pada terbentuk pegawai yang profesional, berdedikasi tinggi terhadap tugas dan memegang teguh etika pelayanan. Untuk itu birokrasi perlu menyempurnakan sistem pembinaan pegawai supaya tercipta petugas pelayan yang profesional, berdedikasi tinggi dan mempunyai perilaku yang sesuai dengan etika pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kontrol Publik

Ketiadaan kontrol publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik akan menyebabkan terjadinya penyimpangan dan menjadikan pelayanan publik semakin jauh dari nilai-nilai atau norma-norma yang ada di tengah masyarakat. Kontrol publik ini juga bisa dilakukan oleh Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Keberadaan LSM yang bergerak di bidang pemerintahan terutama dalam pelayanan publik, sebenarnya bisa mengatasi permasalahan ini. Di Kota Pe-

kanbaru, LSM itu telah ada, namun hanya memfokuskan kegiatannya terhadap permasalahan yang terjadi pada Pemerintah Kota secara keseluruhan saja, sehingga banyak masyarakat yang tidak tahu dengan keberadaan mereka.

SIMPULAN

Pelaksanaan Kebijakan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil di Kota Pekanbaru belum sesuai dengan tujuan yang diamanatkan dalam Perda Nomor 02 Tahun 2012, yaitu pelayanan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil. Pada kenyataannya setelah diberlakukannya Perda tersebut tidak berjalan dengan baik, pelayanan publik tersebut belum menunjukkan perubahan yang signifikan, karena dalam pelaksanaan pelayanan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil belum sesuai dengan SOP, baik dari segi jangka waktu pelayanan yang masih lama, transparansi biaya dan prosedur/proses masih sangat panjang dan berbelit-belit. Kebijakan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil di Kota Pekanbaru seharusnya memudahkan masyarakat dalam berurusan. Tapi pada kenyataannya Kebijakan ini masih jauh dari harapan apa yang diinginkan oleh masyarakat itu sendiri.

DAFTAR RUJUKAN

- Dwiyanto, Agus, dkk, 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM
- Nugroho, D. Riant, 2004. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta: Elex Media Komputindo:
- Thoha, Miftah, 2003. *Birokrasi & Politik di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Widodo, Joko, 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Surabaya: Insan Cendekia.