

**EVALUASI HASIL PELAKSANAAN PEMBEBASAN RETRIBUSI  
PENGANTIAN BIAYA CETAK KARTU TANDA PENDUDUK DAN KARTU  
KELUARGA DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN JEMBER  
(Studi Evaluasi Peraturan Bupati Jember Nomor 26 Tahun 2011)**

Ach. Nurholis, A. Kholiq Azhari, Suji  
Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember  
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121  
**E-mail: [DPU@unej.ac.id](mailto:DPU@unej.ac.id)**

**Abstract**

*This research aimed to evaluate the implementation process of retribution exemption on printing cost compensation of Citizenship Identity Card and Family License at Population and Civil Registration Department Jember Regency. This research used qualitative approach with descriptive type research design. Data analysis was performed with the interactive analysis model of Miles and Huberman divided into stages of data reduction, data display, and conclusion withdrawal. The research results showed that there was a gap that occurred at the time of service provision for population registration, because there were still rogue officers who received money as overtime pay from applicants served as brokers. This becomes a fundamental problem because the service that was initially free of retribution was charged if the applicants wanted to a quick process of the documents. Such condition made many people not feel the results or advantages and benefits of this retribution exemption policy because, according to them, the implementation was ineffective in terms of cost and time.*

*Keywords: evaluation, free retribution*

## **Pendahuluan**

Sebagai negara kepulauan, Indonesia memiliki persebaran penduduk yang tidak merata, karena menurut penelitian 60% masyarakat Indonesia berada di pulau Jawa. Disadari bahwa rakyat merupakan salah satu unsur terbentuknya suatu negara, di samping unsur-unsur lain, yaitu adanya pemerintahan dan wilayah. Dari tiga unsur tersebut, unsur wilayah dan rakyat tampaknya masih sering menjadi objek serius bagi pemerintah untuk segera melakukan perbaikan dan penanggulangan.

Keluarnya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan merupakan suatu kebijakan yang di keluarkan pemerintah untuk menaggulangi permasalahan di bidang kependudukan, Sesuai UU Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006, tujuan dan manfaat diwajibkannya setiap warga memiliki dokumen kependudukan diatas adalah memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan, memberikan perlindungan status hak sipil setiap penduduk dan merupakan pengakuan negara bagi setiap penduduk.

Oleh karena itu untuk menerapkan amanat dari UU Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pemerintah pusat sesuai dengan surat Menteri Dalam Negeri Nomor : 471.13/4141/SJ, tertanggal 13 Oktober 2010, perihal Penerbitan NIK dan Penerapan e-KTP Tahun 2011, penerapan e-KTP

berada diseluruh Indonesia, meliputi 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota dan ditahun 2012 berada di 3886 di kecamatan dan 300 di kabupaten/kota.

Untuk mensukseskan program dalam hal ini penerbitan e-KTP oleh Kementrian Dalam Negeri, Pemerintah Kabupaten Jember sebagai salah satu kabupaten yang ditunjuk sebagai salah satu kabupaten yang melaksanakan program ini, Bupati Jember mengeluarkan surat edaran mengenai penerbitan KK Nasional dan KTP dengan pengurusan kedua dokumen diatas gratis (tidak dipungut biaya), dikarenakan KK dan KTP merupakan instrumen penting dan juga sebagai syarat untuk pengurusan penerbitan e-KTP, hal ini berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2011 tentang pembebasan retribusi penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Pembebasan retribusi penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dipilih peneliti untuk dijadikan objek penelitian karena dokumen kependudukan seperti KTP dan KK adalah dokumen penting yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara wajib KTP dan merupakan identitas diri setiap warga negara, selain itu kebijakan ini bertujuan agar masyarakat Jember lebih mudah untuk menyiapkan data kependudukannya pada saat pengurusan dan pembuatan e-KTP. Sesuai data di

Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Pemerintah Kabupaten Jember, kebijakan pembebasan retribusi penggantian biaya cetak KTP dan KK ini merupakan kebijakan pembebasan retribusi yang pertama kalinya di Pemerintah Daerah Kabupaten Jember. Kebijakan ini dimulai pada tanggal 21 November 2011 hingga 15 Oktober 2013.

Namun dalam pelaksanaan kebijakan ini terdapat banyak fenomena-fenomena yang tidak sesuai dengan rencana awal diturunkannya kebijakan ini. Pengurusan KTP dan KK gratis terus dipertanyakan, penggratisan itu merupakan kebijakan emosional, sebab pada saat warga mengurus KTP dan KK masih ada oknum petugas yang meminta uang dengan dalih untuk uang lembur. Seharusnya jika Bupati Jember berani menggratiskan pengurusan KTP dan KK harus dibarengi dengan anggaran yang memadai. Warga berharap Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2011 dilaksanakan secara konsekuen. [http://prosalinaradio.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2216:pengurusan-kk-dan-ktp-gratis-terus-dipertanyakan&catid=54:sosialbudaya&Itemid=411/2011/](http://prosalinaradio.com/index.php?option=com_content&view=article&id=2216:pengurusan-kk-dan-ktp-gratis-terus-dipertanyakan&catid=54:sosialbudaya&Itemid=411/2011/) (diakses 22 September 2012).

Sesuai Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2011 ruang lingkup penggratisan ini adalah semua penduduk wajib KTP yang berada di wilayah Kabupaten Jember, yang mengurus dan mengajukan permohonan penerbitan KTP dan KK

kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten, dibebaskan dari pemungutan retribusi penggantian biaya cetak KTP dan KK, pembebasan pemungutan tersebut tidak termasuk bagi orang asing dan pembebasan pemungutan biaya retribusi ini meliputi biaya pencetakan dan biaya administrasi. Namun disisi lain pelaksanaan kebijakan ini masih bisa dikatakan belum maksimal karena ada keterlambatan proses pelayanan karena para petugas tak jarang lebih memprioritaskan pelayanan dari permohonan yang bisa membayar uang lebih tinggi untuk menyelesaikan pelayanannya lebih cepat dalam pembuatan KK dan KTP.

Dalam studi analisis kebijakan publik, maka salah satu cabang bidang kajiannya adalah evaluasi kebijakan. Mengapa evaluasi kebijakan dilakukan, karena pada dasarnya setiap kebijakan negara (*public policy*) mengandung resiko untuk mengalami kegagalan. Hogwood dan Gunn (1986) dalam Abdul Wahab, (1990 : 47-48 ), selanjutnya menjelaskan bahwa penyebab dari kegagalan suatu kebijakan (*policy failure*) dapat dibagi menjadi 2 katagori, yaitu : (1) karena “non implementation” (*tidak terimplementasi*), dan (2) karena “*unsuccessful*” (*implementasi yang tidak berhasil*). Tidak terimplementasikannya suatu kebijakan berarti bahwa kebijakan itu tidak dilaksanakan sesuai dengan di rencanakan. Sedangkan implementasi yang tidak berhasil biasanya terjadi bila suatu kebijakan tertentu telah dilaksanakan sudah sesuai rencana, dengan

mengingat kondisi eksternal ternyata sangat tidak menguntungkan, maka kebijakan tersebut tidak dapat berhasil dalam mewujudkan dampak atau hasil akhir yang telah dikehendaki.

Dalam penelitian ini penulis ingin melihat aksi, tentang efek dan akibat dari kebijakan yang sedang dijalankan, supaya tidak terjadi kesalahan yang terjadi dan dapat menjadi perbaikan dalam pembuatan kebijakan yang akan datang. Serta untuk memberikan solusi dari masalah yang timbul selama kebijakan pembebasan retribusi penggantian biaya cetak KTP dan KK dijalankan oleh instansi pelaksana. Apakah kebijakan ini berjalan efektif dan berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberi kemudahan kepada segenap masyarakat Jember yang belum mempunyai 2 dokumen kependudukan diatas sesuai dengan tujuan Peraturan Bupati No. 26 Tahun 2011.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan mendeskripsikan proses hasil pelaksanaan kebijakan pembebasan retribusi penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

## Tinjauan Pustaka

### 1. Kebijakan Publik

Anderson (dalam Winarno, 2007:18) bahwa “kebijakan merupakan arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh

seseorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau suatu persoalan”. Pengertian lain tentang kebijakan, menurut Friedrich (dalam Winarno, 2007:17) yaitu suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang memberikan hambatan-hambatan dan peluang-peluang terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan atau maksud tertentu.

Laswell dan Kaplan (dalam Abidin, 2006:20) melihat, “kebijakan sebagai sarana untuk mencapai, menyebut kebijakan sebagai program yang diproyeksikan berkenaan dengan tujuan, nilai dan praktek (*a projected, program of goals, values and practies*)”.

### 2. Evaluasi Kebijakan

Menurut Subarsono (2005:119) evaluasi adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan.

Evaluasi menurut Winarno, evaluasi dilakukan karena tidak semua program kebijakan publik meraih maksud atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Jadi, evaluasi kebijakan ditujukan untuk mengetahui apakah kebijakan publik yang telah dijalankan meraih dampak yang diinginkan.

Secara umum evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut perkiraan atau penilaian kebijakan yang mencakup

pokok atau inti, implementasi, dan dampak (dalam Winarno, 2007:226).

### **3. Administrasi Kependudukan**

Administrasi Kependudukan menurut UU Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban 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.

Dalam upaya pemenuhan hak-hak dalam pelaksanaan sistem administrasi kependudukan diatas, setiap penduduk memiliki kewajiban. Adapun bunyi kewajiban menurut UU Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 tersebut adalah “setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil”.

Dokumen Kependudukan menurut UU Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan meliputi Biodata Penduduk, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat keterangan kependudukan, Akta pencatatan sipil. Instansi Pelaksana menurut UU

Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 mempunyai kewajiban dan wewenang dalam pelaksanaan administrasi kependudukan

### **4. Kartu Tanda Penduduk (KTP)**

Kartu Tanda Penduduk menurut UU Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 adalah nama resmi kartu identitas seseorang di Indonesia yang diperoleh setelah seseorang berusia di atas 17 tahun. KTP berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun dan ke atas, mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali.

### **5. Kartu Keluarga (KK)**

Kartu Keluarga menurut UU Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. KK wajib dimiliki oleh setiap keluarga. KK menjadi dasar untuk penerbitan KTP, dan menjadi dasar bagi pemenuhan hak warganegara yang lainnya dan bagi Pemerintah menjadi dasar untuk pengambilan keputusan/kebijakan.

### **6. Pembebasan Retribusi Daerah**

Menurut Marihot P. Siahaan (2005:6), “Retribusi Daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan”. Sedangkan menurut Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2011

pembebasan pemungutan retribusi adalah tidak dipungutnya jenis retribusi tertentu yang disebabkan potensi penerimaannya kecil dan/atau atas dasar kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan secara Cuma-Cuma. Jadi dapat disimpulkan bahwa pembebasan retribusi adalah penghapusan atau peniadaan pembayaran wajib dari penduduk kepada negara karena adanya jasa tertentu yang diberikan oleh negara bagi penduduknya secara perorangan.

## 7. Konsep Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun

### 2011

Latar belakang adanya kebijakan Peraturan Bupati No. 26 Tahun 2011 tentang pembebasan retribusi penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Di Kabupaten Jember tidak saja semata-mata untuk mempersiapkan warga Jember dalam menghadapi penerapan e-KTP oleh Kementerian Dalam Negeri, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan sekaligus meringankan beban penduduk wajib KTP dalam mengajukan dan memperoleh KTP dan KK di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Kebijakan ini mempunyai maksud dan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan dan meringankan beban penduduk wajib KTP dalam mengajukan dan memperoleh KK dan KTP. Ruang Lingkup Peraturan Bupati No. 26 Tahun 2011 adalah Setiap penduduk yang berada di wilayah

Kabupaten, yang mengurus dan mengajukan permohonan KK dan KTP kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten, dibebaskan dari pemungutan retribusi penggantian biaya cetak KK dan KTP, Pembebasan pemungutan biaya retribusi tersebut tidak termasuk bagi orang asing (WNA) dan Pembebasan biaya retribusi meliputi biaya pencetakan dan biaya administrasi.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif, dimana ciri penelitian kualitatif deskriptif menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip Moleong (2006:4) adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistic (utuh). Jadi dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi kedalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai "dari sesuatu kebutuhan".

Fokus dalam penelitian ini adalah "untuk mengevaluasi hasil pelaksanaan kebijakan pembebasan retribusi penggantian biaya cetak Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2011". Adapun yang

menjadi lokasi penelitian ini adalah kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Penentuan lokasi tersebut disesuaikan dengan tujuan penelitian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari para informan melalui wawancara dan hasil observasi. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari studi kepustakaan, sumber tertulis, foto, dan data statistik.

Peneliti menggunakan metode *purposive* untuk menentukan informan dalam penelitian ini, menurut Wasito (1997:59) *purposive sampling* sebagai penentuan sampel secara sengaja, anggota sampel ditentukan berdasarkan pada ciri tertentu yang dianggap mempunyai hubungan erat dengan ciri populasi. Peneliti tidak membatasi jumlah informan, tetapi disesuaikan dengan kebutuhan informasi yang diperlukan.

Metode analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif. Analisis interaktif merupakan suatu model analisis data kualitatif yang dibuat oleh Miles dan Huberman, 1992:20 dikutip (dalam Sugiyono, 2008:91), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Teknik yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data adalah triangulasi. Menurut Moleong (2001:178) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Denzim dalam Moleong (2001:178) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori. Peneliti memilih menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teori. Yakni dengan membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dan memberikan penjelasan pembanding berupa teori sebagai penjelas dari fenomena yang ditemukan dilapangan.

### Hasil Penelitian

Dalam pelaksanaan kebijakan pembebasan retribusi penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember telah dilaksanakan sesuai dengan pedoman pelaksanaan kebijakan, yaitu dengan ditiadakannya retribusi sebesar sepuluh ribu rupiah (Rp. 10.000) dengan prosedur yang sama seperti sebelum dikeluarkannya kebijakan pembebasan retribusi penggantian biaya cetak KTP dan KK di Dispenduk Capil. Namun untuk ketepatan waktu belum terlaksana secara

maksimal karena pemohon harus menunggu sampai lima belas (15) hari yang seharusnya selesai enam (6) sampai sepuluh (10) hari saja. Faktor yang menyebabkan ketidaktepatan waktu pengambilan KTP maupun KK yang sudah jadi seperti yang tercantum didalam pedoman pelaksanaan adalah masih adanya oknum petugas yang menerima uang sebagai upah tambahan dari para biro jasa (calo) atau makelar untuk mempercepat layanan sehingga pemohon yang menyerahkan pengajuan tanpa biaya tambahan akan ditindak lanjuti kemudian setelah pemohon yang memberikan biaya tambahan.

### **Pembahasan**

Berdasarkan informasi yang telah diperoleh, dapat dianalisis bahwa pelaksanaan kebijakan pembebasan retribusi penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Dispenduk Capil Kabupaten Jember tidak bisa dikatakan efektif, karena masih ada kesenjangan antara harapan dengan fenomena yang terjadi dilapangan dan hasil yang diinginkan belum tercapai. Kesenjangan terjadi pada saat pemberian layanan pendaftaran penduduk, karena masih ada oknum petugas yang menerima uang dengan dalih uang lembur dari para pemohon yang berstatus biro jasa (calo) atau makelar. Hal ini menjadi permasalahan mendasar karena layanan yang semula tidak dipungut retribusi akhirnya masyarakat tetap membayar jika permohonannya ingin cepat diproses

Suatu kegiatan dapat disebut efisien, jika suatu usaha memberikan hasil yang maksimum, maksimum dari segi mutu atau jumlah satuan hasil itu. Berdasarkan hasil dari pembahasan kriteria efektifitas diatas masih ada kesenjangan antara harapan dengan fenomena yang terjadi dilapangan dan hasil yang diinginkan juga belum tercapai. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa pada pelaksanaan kebijakan ini tidak efisien karena dari beberapa usaha yang telah dilakukan oleh pihak Dispenduk Capil belum bisa mencapai tujuan dari kebijakan pembebasan retribusi penggantian biaya Cetak KTP dan KK.

Kebijakan ini belum membantu mengurangi beban penduduk wajib KTP dalam mengajukan dan memperoleh KK dan KTP karena masyarakat belum terbebas dari biaya-biaya administrasi ditingkat desa/kelurahan dan kecamatan, dalam hal pelayanan juga masih kurang menunjukkan hasil yang memuaskan karena masih ada oknum petugas yang menerima uang kalau KTP atau KK-nya cepat jadi, masyarakat juga beranggapan bahwasannya prosedur pengurusan untuk kebijakan ini kompleks atau ruwet. masyarakat juga berpandangan kalau mengurus sendiri ke Dispenduk Capil itu sulit apalagi kalau belum ada pengalaman, masyarakat juga banyak yang enggan untuk mengurus sendiri ke Dispenduk Capil karena mereka lebih memilih bayar orang dan terima jadi. Maka dampak dan manfaat pada pelaksanaan kebijakan pembebasan retribusi penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk

dan Kartu Keluarga di Dispenduk Capil Kabupaten Jember ini tidak merata pada semua kelompok-kelompok masyarakat Kabupaten Jember.

Masyarakat kurang puas dalam pelaksanaan operasional pelayanan kebijakan karena biaya yang masih saja tetap harus dikeluarkan oleh warga yang mengurus dokumen kependudukan khususnya KTP dan KK untuk ongkos administrasi di desa hingga kecamatan, warga juga terkadang harus menghadapi oknum petugas yang meminta uang tambahan agar pengajuannya bisa cepat diproses. Dari beberapa informasi bahwasannya masyarakat menilai pada pelaksanaan kebijakan ini sudah tepat guna bagi masyarakat atau pemohon yang mengurus KTP dan KK, karena dengan adanya kebijakan ini beban biaya yang mereka keluarkan sedikit berkurang. Tetapi masyarakat juga berpendapat bahwasannya kebijakan ini masih belum memberikan manfaat yang signifikan dari segi pembiayaan karena mengurus dokumen kependudukan ke Dispenduk Capil membutuhkan biaya transportasi dan lain-lain seperti fotocopy formulir guna melengkapi persyaratan yang diberikan oleh instansi pelaksana. Sehingga pada pelaksanaan kebijakan ini dapat disimpulkan belum tepat guna karena dapat dilihat dalam mengurus KTP atau KK dengan retribusi yang dibebaskan atau di gratiskan masyarakat masih tetap saja mengeluarkan uang untuk transport,

administrasi di desa dan kecamatan serta biaya lain-lain.

Turunnya Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2013 tentang petunjuk teknis dan pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil ditujukan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil menuju kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang dapat dipertanggungjawabkan serta meminimalisir kekurangan-kekurangan yang terjadi pada pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2011. Dari beberapa informasi yang berhasil di dapat Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2013 telah berjalan sesuai operasional prosedur dimana berkas dari pemohon yang telah diketahui RT/RW dan kepala desa di verifikasi di kecamatan dan kemudian petugas kecamatan meneruskan pengurusan ke Dispenduk Capil Kabupaten. Peraturan ini 2013 lebih efektif dalam mengurangi para penyedia biro jasa atau makelar beroperasi, hal ini dikarenakan pengurusan KTP dan KK oleh pemohon hanya sampai di tingkat kecamatan saja sehingga para makelar tidak bisa menemukan warga yang mengurus dokumen kependudukan di Dispenduk Capil.

## **Kesimpulan dan Saran**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan evaluasi pada pelaksanaan Pembebasan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga Di

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember tahun 2013 pada kriteria efisiensi, tidak bisa dikatakan efisien karena dari usaha-usaha yang telah dilakukan belum menunjukkan hasil yang ingin dicapai. Pada kriteria *adequacy*, belum mampu memecahkan masalah bagi Dispenduk Capil maupun masyarakat, hal ini buktikan dengan adanya oknum petugas yang masih menerima uang kalau KTP atau KK-nya cepat jadi.

Pada kriteria *pemerataan* ini dapat dikatakan tidak merata pada semua lapisan masyarakat Kabupaten Jember, dikarenakan pembebasan retribusi tidak sepenuhnya menyentuh semua masyarakat serta rendahnya partisipasi masyarakat untuk mengurus permohonan sendiri ke Dispenduk Capil. Pada kriteria *responsiveness* ini dapat dikatakan tidak memberikan kepuasan kepada segenap masyarakat karena masyarakat belum sepenuhnya terbebas dari biaya lain. Pada kriteria *appropriateness* ini belum tepat guna bagi masyarakat karena belum semua lapisan masyarakat merasakan hasil atau keuntungan dari kebijakan pembebasan retribusi ini.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dalam melaksanakan Kebijakan Pembebasan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, maka penulis mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaan sosialisasi seharusnya merata keseluruh wilayah Kabupaten Jember dan juga mengoptimalisasikan fungsi pemerintah kecamatan dan desa dalam penyampaian informasi kepada segenap masyarakat.
2. Memberikan pelayanan dengan prima serta penuh transparansi dalam melaksanakan Kebijakan Pembebasan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga sehingga seluruh lapisan masyarakat wajib KTP dapat berpartisipasi aktif dan tidak merasa dirugikan.
3. Memberikan pemahaman dan pengertian kepada segenap masyarakat bahwa pentingnya kesadaran dan perhatian penduduk untuk melaporkan peristiwa penting dan peristiwa kependudukan sehingga permasalahan dibidang administrasi kependudukan khususnya dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga bisa diselesaikan.

### Daftar Pustaka

- Moleong, Lexi, J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press

*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas*

- Jember. 2010. Jember: University Jember Press
- Siahaan, P. Marihot. 2005. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- The Indonesian Legal Resource Center. 2009. *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*. Jakarta Selatan
- Wasito, H. 1997. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
- Peraturan Bupati Jember Nomor 26 Tahun 2011 Tentang Pembebasan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga
- Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis dan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember

**Website**

- <http://beritalingkungan.blogspot.com/2005/12/3-penjelasan-ruu-ttg-administrasi.html/>
- <http://embunfafakkur.blogspot.com/2012/07/fungsi-tujuan-dan-kegunaan-dari-e-ktp.html>
- [http://prosalinaradio.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2216:pengurusan-kk-dan-ktp-gratis-terus-dipertanyakan&catid=54:sosial-budaya&Itemid=411](http://prosalinaradio.com/index.php?option=com_content&view=article&id=2216:pengurusan-kk-dan-ktp-gratis-terus-dipertanyakan&catid=54:sosial-budaya&Itemid=411)

**Peraturan-peraturan:**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan