BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Proses Komunikasi Yang Berlangsung Dalam Implementasi Kebijakan *e*-KTP Di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon

4.1.1 Transformasi atau Penyampaian Informasi Dalam Implementasi Kebijakan *e*-KTP Di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon

Proses implementasi kebijakan akan berjalan dengan efektif bila proses komunikasi yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dilakukan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan tujuannya. Tujuan yang direncanakan Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon adalah terwujudnya program e-KTP dari pemerintah pusat dengan baik dan sukses.

Komunikasi menunjukkan proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima. Oleh karena itu, komunikasi akan berhasil dengan baik apabila pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima pesan. Komunikasi merupakan suatu konsep yang dapat dimaknai sebagai sebuah proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak, di mana hal tersebut merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Pada dasarnya, komunikasi memberikan kontribusi besar pada kehidupan masyarakat yaitu memberikan dasar atau fondasi kepada tiap individu pada masyarakat dalam menciptakan partisipasi yang efektif dalam masyarakat. Selain itu, melalui komunikasi memungkinkan

lingkungan masyarakat yang kondusif, karena tanpa komunikasi akan hanya ada satu generasi saja sehingga kelestarian masyarakat akan sangat terganggu.

Terjalinnya suatu komunikasi yang baik dan lancar diantara para pelaksana yang ada pada Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon sangat penting. Komunikasi merupakan variabel pertama bagi keberhasilan implementasi kebijakan. Komunikasi merupakan bentuk interaksi antara dua pihak atau lebih. Pihak yang dimaksud adalah baik berupa lembaga yang terdiri dari beberapa individu maupun orang secara individu.

Interaksi yang dilakukan antar lembaga dengan lembaga maupun antara lembaga dengan perorangan akan membentuk suatu komunikasi. Komunikasi yang baik selalu diawali oleh interaksi yang baik. Sebaliknya apabila komunikasi yang dilakukan tidak optimal maka hasilnyapun tidak akan maksimal. Baiknya komunikasi dalam Implementasi kebijakan tergantung pada prosesnya. Komunikasi yang baik bisa dilihat dari cara ; bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan, sudah jelaskah informasi yang disampaikan, dan sejauhmana konsistensi penyampaian informasi itu sendiri.

Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan Kantor Kecamatan Karangsembung salah satunya dengan melakukan komunikasi yang baik antara aparatur dengan masyarakat maupun aparatur dengan aparatur lainnya. Terwujudnya *e*-KTP di Kabupaten Cirebon melalui pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon yaitu adanya komunikasi yang baik antara aparatur yang memberikan pelayanan dengan

masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Melalui transformasi atau penyampaian informasi kepada masyarakat

Penyampaian informasi yang jelas, mudah dimengerti dan mudah dipahami yang dilakukan Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon ditujukan kepada sasaran yang tepat, yaitu masyarakat. Keberhasilan suatu produk kebijakan dapat dilihat dari adanya penyampaian informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran yang akan dicapai. Penyampaian informasi terhadap pembuatan dan pengurusan *e*-KTP, dilakukan secara langsung kepada masyarakat melalui petugas pelayanan umum dan petugas operator *e*-KTP.

Komunikasi dan sosialisasi yang baik akan menghasilkan penerapan kebijakan yang baik pula, sebaliknya komunikasi dan sosialisasi yang buruk akan menimbulkan banyak masalah dalam penerapan kebijakan, khususnya penerapan kebijakan pelaksanaan e-KTP. Dalam hal ini pemerintah Kecamatan Karangsembung menyatakan sudah memberikan sosialisasi kepada warganya. Hal ini dinyatakan oleh Camat Karangsembung, Bapak Hady Suprayitno, SE.:

> "Kami sudah memberikan sosialisasi yang cukup kepada warga Kecamatan Karangsembung tentang pelaksanaan e-KTP, dengan cara memberikan pengumuman, membuat brosur, pamflet dan pernah mengumpulkan seluruh kepala desa agar dapat menyampaikan kepada masyarakat. Jadi mudah-mudahan program e-KTP ini berjalan dengan lancar" (28 Mei 2012)

Dalam meneliti proses komunikasi, yang diteliti adalah siapa yang berkomunikasi dan bagaimana mengkomunikasikan, apa yang komunikasikan, bagaimana cara mengkomunikasikan dan kepada siapa dikomunikasikan. Komunikasi merupakan proses yang terus berkesinambungan. Proses komunikasi dalam implementasi kebijakan e-KTP Di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dilakukan untuk menanamkan nilai-nilai, norma-norma serta pengetahuan

pada aparatur dan semua unsur tersebut harus mengandung peran, supaya tujuan untuk perubahan ke arah yang lebih baik dapat tercapai. Proses komunikasi kebijakan dilakukan melalui transformasi atau penyampaian informasi, melalui kejelasan informasi dan adanya konsistensi penyampaian informasi. Komunikasi harus berlangsung sebagai suatu pola yang berkesinambungan.

Komunikasi menggambarkan suatu tahapan yang menghubungkan unsur-unsur yang ada dalam komunikasi itu sendiri. Komunikasi kebijakan e-KTP Di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon, dimaksudkan untuk memudahkan aparatur dalam meningkatkan akselerasi pelayanan umum khususnya pada seksi pelayanan umum. Hal ini penting mengingat seksi pelayanan umum merupakan bagian yang bertugas mengurusi dan melayani administrasi kependudukan dan yang menyangkut kepentingan umum. Dalam proses komunikasi, setiap unsur yang ada didalamnya yaitu personil seksi pelayanan umum merupakan penentu keberhasilan komunikasi kebijakan sehingga dapat tepat sasaran. komunikasi yang dilaksanakan dengan sasaran kepada objek komunikasi yaitu seluruh aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon pada khususnya dengan maksud untuk memberikan pemahaman tentang materi komunikasi kebijakan e-KTP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, Bapak Tri Sucipto mengatakan bahwa:

> "Penyampaian informasi tentang persyaratan dan prosedur pembuatan *e*-KTP cukup baik dan transparan. Sebagian masyarakat juga ada yang mengetahui penyampaian informasi pembuatan *e*-KTP di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dengan cara bertanya langsung kepada petugas pelayanan umum atau melalui operator *e*-KTP". (29 Mei 2012)

Proses komunikasi kebijakan e-KTP, berdasarkan mekanisme yang baik yaitu transformasi, kejelasan dan konsistensi. Adanya mekanisme yang digunakan dalam penyampaian komunikasi kebijakan oleh aparatur Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon diharapkan terdapat perubahan pada akselerasi pelayanan umum. Dengan komunikasi yang baik tersebut aparatur dapat mengetahui nilai-nilai dalam proses komunikasi. Komunikasi kebijakan ialah proses komunikasi yang terjadi dalam suatu kebijakan dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja kebijakan tersebut.

Peranan komunkasi sangat berpengaruh terhadap pelayanan oleh apartaur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon Selanjutnya, aparatur Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dapat mengetahui penerapan e-KTP melalui komunikasi yang baik oleh pelaksana kebijakan. Komunikasi dapat mempengaruhi objek komunikasi kebijakan e-KTP yaitu seluruh aparatur Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon.

Tugas inti dari aparatur adalah mengkomunikasikan kebijakan dengan baik, supaya objek komunikasi lebih paham dan mengerti tentang maksud dan tujuan dari materi yang di komunikasikan. Pesan-pesan yang disampaikan oleh aparatur kadangkala berlainan dan tidak selamanya sejalan satu sama lain, tetapi proses komunikasi dapat berjalan lancar apabila pesan-pesan yang disampaikan oleh apartur tidak bertentangan atau saling mendukung satu sama lain.

Implementasi kebijakan dapat berjalan dengan efektif, bila proses komunikasi yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten

Cirebon dilakukan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan visi dan misi. Komunikasi dalam implementasi kebijakan e-KTP melalui transformasi atau penyampaian informasi kepada seluruh aparatur Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon, melalui kejelasan informasi dan adanya konsistensi penyampaian informasi. Proses komunikasi yang baik akan mendorong aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon untuk dapat lebih meningkatkan pelayanannya.

4.1.2 Kejelasan Informasi Dalam Implementasi Kebijakan e-KTP Di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon

Kejelasan informasi merupakan suatu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum. Pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan, berarti keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui, biaya pelayanan, keterbukaan aparatur dalam memberikan pelayanan.

Kejelasan informasi dalam Implementasi *e*-KTP di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dinilai sudah cukup baik, karena kejelasan informasi dapat di pertanggungjawabkan. Informasi tentang prosedur pembuatan *e*-KTP tersebut dapat dilihat dari papan pengumuman, dan surat edaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum, Ibu Uni, S.AP mengungkapkan bahwa:

"Kejelasan informasi tentang pelayanan pembuatan *e*-KTP di informasikan melalui brosur, pamflet dan selebaran yang di tempel di papan pengumuman. Mekanisme pembuatan e-KTP, prosedur dan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang akan mengurus pembuatan e-KTP, di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon". (29 Mei 2012)

Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon sudah berperan dengan baik untuk menciptakan kejelasan informasi mengenai mekanisme pelayanan pembuatan e-KTP melalui petugas pelayanan umum dan operator e-KTP. Proses pelayanan didalam mengurus pembuatan dari awal permohonan surat pembuatan e-KTP pertama kali, sampai keluarnya pengambilan kartu e-KTP dan penyimpanan daftar umum dan dokumen dilakukan cukup transparan walaupun melalui tahapan-tahapan yang telah ditentukan oleh Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon.

Tahapan-tahapan untuk penmbuatan e-KTP yang telah ditentukan oleh Kantor Kecamatan Karangsembung telah tersedia informasinya di balai desa masing-masing karena petugas Kecamatan sudah menginstruksikan kepada desa-desa. Tahapan-tahapan tersebut misalnya, pada awalnya masyarakat mengisi formulir yang telah disediakan, lalu masyarakat mengisi formulir tersebut, masyarakat datang ke Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon untuk diperiksa kelengkapannya, dan seterusnya sampai di petugas operator e-KTP untuk melakukan pembuatan e-KTP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, Bapak Sugi Utomo mengungkapkan bahwa :

”Kejelasan informasi pembuatan e-KTP di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon cukup baik, masyarakat bisa melihat adanya informasi syarat-syarat pembuatan dan jadwal e-KTP yang di temple di papan pengumuman. Selain itu aparatur menyampaikan kejelasan informasi dengan menjawab pertanyaan dari masyarakat yang belum mengerti tentang tata cara pembuatan e-KTP”. (29 Mei 2012)

Segala hal mengenai kekurangan persyaratan, hingga kesulitan dan ketidak pahaman masyarakat yang akan mengurus pembuatan e-KTP dapat langsung ditanyakan kepada petugas pelayanan umum. Petugas pelayanan umum di Kantor Kecamatan Karangsembung mempunyai peranan yang cukup penting terhadap pelaksanaan pembuatan e-KTP, dikarenakan melalui petugas pelayanan umum pelaksanaan pembuatan e-KTP akan terlaksana dengan baik karena informasinya jelas.

Berdasarkan uraian di atas, sudah jelas kejelasan informasi mengenai pembuatan e-KTP kepada masyarakat dilakukan secara maksimal. Hasil dari kejelasan informasi tersebut, maka diharapkan adanya: *pertama*, masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pengurusan pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa berbelit-belit.

Kedua, masyarakat memperoleh pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon secara wajar sehingga tidak ada alasan apapun yang dibuat oleh aparaturnya. *Ketiga*, masyarakat mendapatkan perlakuan sama yang diberikan oleh aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon didalam pelayanan pembuatan e-KTP tidak membeda-

bedakan status masyarakat maupun pebedaan-perbedaan lainnya. *Keempat*, masyarakat mendapatkan pelayanan yang jujur dari aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon terhadap masyarakat yang akan mengurus pembuatan e-KTP.

Menurut Camat Karangsembung, Bapak Hady Suprayitno, SE. Kantor Kecamatan Karangsembung, dalam menjaga dan mendapat kepercayaan masyarakat maka Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon, harus melaksanakan asas-asas sebagai berikut:

> *"Pertama transparan*, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami dan dimengerti. *Kedua akuntabel*, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sesuai dengan peraturan perundang-undangan, *ketiga pertisipatif*, yaitu mendorong peran serta masyarakat di Kabupaten Cirebon dalam penyelenggaraan implementasi e-KTP dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, *keempat profesional*, pemrosesan pembuatan e-KTP melibatkan keahlian yang diperlukan, baik validasi administratif maupun verifikasi lapangan". (1 Juni 2012)

Berdasarkan penjelasan tersebut jelas bahwa Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP bertujuan mensukseskan program e-KTP dari pemerintah terhadap masyarakat Kabupaten Cirebon. Oleh karena itu, peranan Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dalam menciptakan kejelasan informasi dalam pelaksanaan tugas pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat di pertanggungjawabkan.

Penyampaian komunikasi di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon, pada kenyataannya dilakukan dengan jelas dan mudah dimengerti. Adanya penyampain informasi yang transparan dan terbuka oleh

aparatur dapat lebih membantu masyarakat yang membutuhkan informasi tentang pembuatan e-KTP. Aparatur di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon memberikan kejelasan informasi didalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Karangsembung didalam mensukseskan program pemerintah dan untuk tertib administrasi kependudukan kepada masyarakatnya.

4.1.3 Konsistensi Tujuan Dalam Implementasi Kebijakan e-KTP di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah harus konsisten terhadap tujuan yang telah ditentukan, jangan sampai kebijakan yang dibuat oleh pemerintah melanggar dari ketentuan di dalam pelaksanaannya. Dalam pelaksanaannya implementasi kebijakan e-KTP sesuai dengan ketetapan peraturan yang telah ditentukan, peraturan tersebut berupa Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK. Memberikan pelayanan terhadap masyarakat salah satunya dengan terlaksananya program e-KTP dengan baik, tujuan yang akan dicapai agar terciptanya tertib administrasi kependudukan. Oleh karena itu, keberadaan e-KTP sudah tidak diragukan lagi dan tentunya dalam pelaksanaannya juga harus sesuai berdasarkan peraturan-peraturan yang ada sehingga dapat dipertanggung jawabkan.

Komunikasi sebagai pengoperan pesan idea atau gagasan untuk menyatukan kekuatan sehingga terjadi interaksi antara orang-orang yang berkomunikasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Dalam mencapai tujuan yaitu mensukseskan program e-KTP demi terselenggaranya tertib

administrasi kependudukan, Interaksi adalah proses dimana masing-masing individu mangadakan kontak baik itu lisan ataupun tulisan. Komunikasi terjadi jika ada interaksi diantara dua atau lebih individu, dalam hal ini proses interaksi antar aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon terjadi setiap hari. Karena mereka bekerja dalam lingkup organisasi.

Peran Komunikasi dalam suatu organisasi sangatlah penting. Karena tidak ada seorangpun dalam keseharian tugasnya tanpa berkomunikasi. Baik itu bertema masalah pekerjaan maupun masalah di luar pekerjaan. Penyampaian informasi dengan jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh aparatur lain dan tentunya adalah aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung. Penyampaian informasi mengenai pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP itu sendiri dilakukan dengan penyampaian informasi kepada masyarakat.

Penyampaian informasi dengan jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh seluruh aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon merupakan faktor yang bisa menentukan keberhasilan dalam Implementasi Kebijakan e-KTP di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon. Proses komunikasi yang berlangsung dalam Implementasi Kebijakan e-KTP Di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon, antara lain melalui transformasi atau penyampaian informasi kebijakan publik, Penyampaian informasi ditujukan kepada sasaran yang tepat yaitu masyarakat.

Konsistensi merupakan salah satu faktor kesuksesan. Konsisten adalah tindakan yang dilakukan terus menerus untuk mencapai tujuan. Konsistensi terdiri dari konsistensi komunikasi kebijakan dan keberlanjutan pelaksaaan komunikasi

kebijakan. Pada prinsipnya, komunikasi kebijakan dapat dilaksanakan ketika kebijakan tersebut telah disahkan. Adapun kebijakan dalam penelitian ini yaitu kebijakan dalam Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan.

Faktor *unfamiliarity of new programs* (sifat kebaruan program kebijakan) juga turut mempengaruhi masalah komunikasi ini. Kebijakan yang baru perlu penyesuaian oleh para pihak pelaksana. Dalam serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan penyesuaian tersebut terkadang membuat para pelaksana di lapangan merasa kebingungan. Mereka harus memahami maksud, tujuan, cara, dampak dan lain-lain yang sama sekali baru.

Konsistensi mengandung pengertian bahwa implementasi kebijakan akan berjalan efektif apabila perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Konsistensi ini terkait dengan sikap, persepsi, dan respon dari aparat pelaksana dalam memahami secara jelas dan benar terhadap pedoman yang dilaksanakan. Tingkat keefektifan implementasi kebijakan tergantung dari konsistensi dan kejelasan perintah pelaksanaannya. Walaupun perintah yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan mempunyai unsur kejelasan, tetapi apabila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik. Disisi lain, perintah implementasi kebijakan yang tidak konsisten akan mendorong para pelaksana mengambil tindakan yang sangat longgar dalam menafsirkan dan mengimplementasikan kebijakan.

Dalam melaksanakan implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon, aparatur Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon sebagai pelaksana kebijakan sudah berkonsisten dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mereka dalam menjalankan tugasnya tersebut tidak menyimpang dari ketentuan peraturan-peraturan yang berlaku. Pihak pelaksana kebijakan tetap konsisten dalam menjalankan tugasnya dan juga konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon tetap berkonsisten dalam menjalankan tugasnya dan juga berkonsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Wujud dari konsistensi yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon adalah dengan memberikan kemudahan dalam pembuatan e-KTP dan memberikan informasi kepada masyarakat. Mempermudah dalam pemberian pelayanan yang tadinya berbelit-belit menjadi mudah, transfaran dan profesional masyarakat yang sedang mengurus pembuatan e-KTP.

Dengan adanya progran e-KTP ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pemerintah, salah satunya pemerintah tidak mengalami kesulitan lagi untuk mendata jumlah warga wajib KTP. Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan, yaitu :

> "Saya merasa kebijakan program e-KTP ini sangat memberikan banyak dampak positif bagi pihak pemerintah Kecamatan Karangsembung, karena sebelum adanya e-KTP ini kami merasa tidak tertibnya administrasi yang dilakukan oleh warga karena mereka merasa dalam membuat KTP sistemnya sangat berbelit, hal tersebut yang menjadi alasan warga tidak membuat KTP atau memperpanjang KTPnya. sehingga kami tidak dapat

> mengetahui dengan pasti jumlah wajib KTP warga Kecamatan Karangsembung. Selain itu banyak warga yang telah menggandakan KTPnya untuk kepentingan yang dapat merugikan pemerintah". (Sekertaris Kecamatan Karangsembung, 30 Mei 2012, Sisyanto,SE).

Kebijakan tersebut dibuat memang bertujuan untuk dapat menciptakan tertibnya administrasi dan mencegah dampak negatif dari penggunaan KTP manual yang sekarang ini sering terjadi dan sangat merugikan pemerintah. Seperti yang dialami oleh pemerintah Kecamatan Karangsembung, yaitu terjadinya ketidakpastian dalam data penduduk potensial pemilih pemilu, sehingga DPT pemilu selama ini sering bermasalah. Tertibnya administrasi dan tertibnya warga merupakan tujuan dirumuskannya kebijakan tersebut.

Dari uraian di atas dapat ditarik suatu asumsi bahwa pelayanan yang yang baik dari Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon, yaitu terwujudnya tertib administrasi kependudukan di Kabupaten melalui pelayanan yang profesional dalam pembuatan e-KTP. Terwujudnya tertib administrasi kependudukan, maka masyarakat diharapkan merasa puas pada pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Karangsembung, aparatnya juga bangga terhadap pengabdiannya yang memberikan kepuasan dalam pengurusan pembuatan e-KTP terhadap masyarakat. Oleh karena itu dengan terlaksananya tertib administrasi kependudukan melalui implementasi kebijakan e-KTP di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon, tujuan dan landasan hukumnya akan terarah dan tetap konsisten.

4.2 Sumber Daya Dalam Implementasi Kebijakan e-KTP Di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon

4.2.1 Sumber Daya Manusia Dalam Implementasi Kebijakan e-KTP Di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kebijakan. Hal ini di karenakan manusia adalah unsur penggerak dan pelaksanaan dari kebijakan itu sendiri. Sumber daya manusia dapat dikatakan berhasil jika dalam suatu lembaga birokrasi seperti Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon, aparaturnya memiliki keahlian, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Aparatur bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan memiliki kepatuhan terhadap atasan dalam melakukan tugas atau pekerjaan yang ditanganinya. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti kesopanan dalam komunikasi baik bahasa, raut muka dan bahasa tubuh.

Sumber daya merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kebijakan. Sumber daya manusia atau *staff* harus cukup baik secara jumlah maupun cakap dalam mengerjakan tugasnya. Efektivitas pelaksanaan kebijakan sangat tergantung kepada sumber daya manusia (aparatur) yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan. Walaupun aturan main pelaksanaan kebijakan telah di transformasikan dengan tepat, tetapi sumber daya manusia terbatas baik dari jumlah maupun keahlian maka pelaksanaan kebijakan tidak akan berjalan efektif.

Pencapaian efektivitas pelaksanaan kebijakan tidak hanya mengandalkan banyaknya sumber daya manusia. Kuantitas sumber daya manusia harus diimbangi oleh keahlian atau kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang menjadi tanggung jawabnya. Sumber daya manusia tersebutpun harus mengetahui apa yang harus dilakukan *(knowing what to do)*. Sumber daya manusia sebagai pelaku kebijakan sangat penting mengetahui informasi yang cukup. Informasi yang didapatkan tidak saja berkaitan dengan bagaimana cara melaksanakan kebijakan, tetapi juga mengetahui arti penting mengenai kepatuhan pihak lain yang terlibat terhadap peraturan yang berlaku.

Sumber daya manusia sebagai pelaku kebijakan juga harus mengetahui orang-orang lain yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan. Disamping itu juga sumber daya manusia sebagai pelaku kebijakan harus memiliki kewenangan yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan. Tidak cukupnya sumber daya berarti peraturan tidak akan bisa ditegakkan, pelayanan tidak disediakan, dan peraturan yang digunakan tidak bisa dikembangkan.

Berdasarkan uraian tersebut sumber daya manusia dalam implementasi kebijakan selain harus cukup juga harus memiliki keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan tugas, anjuran, perintah dari atasan (pimpinan). Sumber daya yang ada harus seimbang antara ketepatan dan kelayakan yaitu antara jumlah *staff* yang dibutuhkan dan keahlian yang dimiliki sesuai dengan tugas dan pekerjaan yang ditanganinya.

Sumber daya manusia merupakan unsur yang penting dalam implementasi kebijakan karena manusia merupakan penggerak dalam pelaksanaan kebijakan.

Peran birokrasi sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan akan ditentukan oleh aparaturnya. Aparatur yang mempunyai integritas yang tinggi sangat penting dalam pencapaian tujuan yang dicanangkan oleh pemerintah.

Integritas aparatur pemerintah bisa dilihat yang diantaranya dari perilaku, kompetensi, disiplin kerja, maupun konsistensi dalam menjalankan tugas. Integritas dari para aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon akan menjadi penting dalam pencapaian tujuan implementasi kebijakan e-KTP. Birokrasi pemerintah yang selama ini masih dipandang kurang baik dalam pemberian pelayanan tidak terlepas integritas aparaturnya sendiri. Penyebab kondisi tersebut diantaranya dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor mekanisme rekruitmen pegawai, pembinaan karir yang tidak jelas, tidak proporsional dengan keahliannya, disiplin yang rendah, sistem *reward and punishment* yang tidak berjalan dengan baik. Beberapa penyebab tersebut menunjukan menejemen SDM yang dilakukan belum optimal dilaksanakan.

Program-program pemberdayaan bagi aparatur sangat penting guna peningkatan integritas para pegawai yang bekerja pada birokrasi. Meningkatnya integritas yang dimiliki oleh apatur tentunya akan berdampak pada kualitas pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Apabila hal tersebut bisa direalisasikan maka pelayanan yang prima bagi masyarakat dapat terwujudkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan, Bapak Haerudin mengungkapkan bahwa untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon pelaksanaan yang dilakukannya yaitu:

> *''Pertama* melakukan pembinaan pegawai untuk meningkatkan kualitas melalui peningkatan pengetahuan dan kemampuan serta disiplin dan etos kerja. *Kedua* melakukan pembinaan dan pendidikan pegawai, dimana dapat meningkatkan *profesionalisme* kerja dan pegawai memiliki wawasan yang luas. *Ketiga* pengadaan pegawai, dimana Kantor Kecamatan Karangsembung tidak dilibatkan secara langsung terhadap pengadaan pegawai, hal ini dikarenakan menjadi kewenangan pusat. Seharusnya Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dapat dilibatkan secara langsung dalam pengadaan pegawai yang akan bekerja di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon, karena aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kecamatan Kabupaten Cirebon mengetahui kreteria calon pegawai yang bagaimana yang bekerja di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon. *Keempat* melakukan tindakan disiplin pegawai, adanya tindakan disiplin berupa teguran dan pemecatan terhadap pegawai yang tidak mematuhi aturan yang berlaku, merupakan tindakan yang benar untuk memotivasi pegawai supaya mematuhi segala peraturan yang berlaku''. (31 Mei 2012, Bapak Haerudin)

Oleh karena itu, kelima pelaksanaan yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia atau aparatur setempat. Meningkatnya kualitas aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dapat mempermudah dalam pengurusan masalah e-KTP atau masalah lainnya dan yang ada di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon.

Aparatur adalah unsur penggerak dan pelaksana dari implementasi kebijakan di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon. Dalam hal ini sumber daya manusia yang dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP adalah sumber daya manusia yang memiliki potensi yang handal atau aparatur yang mempunyai kemampuan..

Potensi yang handal tersebut di atas dapat dilihat berdasarkan kriteria yang diperlukan, kriteria yang utama diperlukan adalah mereka yang ahli dalam bidang komputer dan mampu untuk mengoperasionalisasikannya serta ahli. Masih

banyak para aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon yang kurang menguasai komputerisasi, dan banyak juga yang sudah menguasai dan ahli dalam mengoperasionalisasikan komputer.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, Bapak Cucu Sunarto mengungkapkan bahwa :

> "Sumber daya manusia yang ada di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon belum dapat dikatakan memadai, karena kurangnya jumlah tenaga operator e-KTP dan belum banyak aparatur yang menguasai bidang komputer. Oleh karena itu pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP sudah terlaksana dengan cukup baik tetapi belum maksimal". (30 Mei 2012)

Sumber daya manusia yang diperlukan adalah mereka yang ahli komputer karena akan dijadikan sebagai operator atau tenaga ahli komputerisasi di Kantor Kecamatan Karangsembung. Oleh karena itu, adanya pelatihan dan pendidikan sedikitnya dapat mengatasi kendala pada bagian pengoperasionalan komputer. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dalam pengadaan menyediakan ahli komputerisasi diantaranya adalah dengan bantuan tenaga lepas (pihak ketiga) yang berkompeten dalam pengoperasian komputerisasi. Selain harus ahli dalam bidang komputer tentunya sumber daya manusia yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan e-KTP, mereka juga harus memahami mengenai administrasi kependudukan jadi tidak hanya pintar dalam bidang komputer saja melainkan harus bisa dalam hal administrasi kependudukan.

Sumber daya manusia yang berpotensi diperlukan karena dapat memberikan dukungan mengenai keberhasilan pelaksanaan, sumber daya manusia yang diperlukan adalah yang mempunyai keahlian atau yang mampu dalam

bidang komputer maupun administrasi kependudukan . Hal tersebut dikarenakan akan sesuai dengan kenyataan yang diperlukan oleh Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon.

Sumber daya manusia yang ada pada Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon berdasarkan uraian diatas secara umum kompetensi SDM mendukung dalam keberhasilan Implementasi Kebijakan e-KTP. Akan tetapi kurangnya pegawai yang menjadi operator program dapat menghambat proses pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan akan terhambat apabila masyarakat yang mengurusi pelayanan pembuatan e-KTP jumlahnya banyak yang berakibat pada penumpukan data

4.2.2 Sumber Daya Kewenangan Dalam Implementasi Kebijakan e-KTP Di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon

Kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan dalam Implementasi Kebijakan e-KTP di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan. Pengendalian wewenang yang diberikan dalam implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon pada suatu organisasi merupakan tindakan yang dilakukan oleh pimpinan untuk mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan berdasarkan prosedur atau instruksi yang telah ditetapkan.

Pengendalian wewenang bertujuan untuk mendidik supaya para aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang ditentukan, serta

untuk mempertebal rasa tanggung jawab terhadap aparatur yang diserahi tugas dan wewenang dalam pelaksanaan pekerjaan. Perencanaan yang dibuat sebaik mungkin namun di dalam prosesnya bisa juga mengalami suatu kegagalan pada saat penerapan sedang berjalan. Oleh karena itu, apabila tidak adanya wewenang dari seseorang yang mempunyai kemampuan untuk memimpin maka rencana tersebut susah terkontrol. Disini peran seorang pimpinan supaya dapat mengatur semuanya agar tugas-tugas berjalan sesuai dengan rencana atau maksud yang telah ditetapkan.

Kewenangan pimpinan harus dapat melakukan langkah-langkah antisipasi seperti pemeriksaan, inspeksi, tindakan disiplin dan peninjauan kembali, sehingga perencanaan yang telah dibuat dapat berjalan dengan baik. Pengendalian harus didasarkan atas dasar standar yang telah ditentukan, agar pengendalian yang dilakukan sesuai dengan perencanaan program yang telah dibuat dan disepakati bersama. Penentuan standar yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dilakukan oleh Camat dan perangkat kerja aparatur yang berkoordinasi dengan bidang-bidang unit kerja untuk melaksanakan program kerja sumberdaya aparatur di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon. Sehingga program selama ini yang telah direncanakan dapat terwujud dengan baik. Wewenang yang diterapkan di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon merupakan standar pengendalian sumberdaya aparatur dalam implementasi kebijakan e-KTP. Hal ini untuk meningkatkan kinerja aparatur kedepannya dalam jangka waktu yang lama.

Kewenangan dalam implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan. Rencana yang telah dibuat siap dilaksanakan, maka dengan melakukan pengendalian tentang sumberdaya aparatur yang sesuai dengan prosedur sehingga diharapkan setiap perangkat kerja aparatur dapat lebih termotivasi dalam berpartisipasi meningkatkan kinerja.

Pengendalian wewenang harus selalu dilakukan secara berkala hal ini untuk menghindari terhentinya program manajemen sumberdaya aparatur yang dikarenakan hilangnya motivasi perangkat kerja aparatur dalam partisipasi untuk mewujudkan program e-KTP di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon. Jika program pengendalian telah berjalan dengan teratur dan berkala artinya Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon telah berhasil dalam menjalankan dan mengembangkan program kerja dalam hal ini peningkatan kinerja, disamping itu tugas setiap perangkat kerja aparatur dapat terorganisir dan terkendali dan diharapkan setiap perangakat kerja aparatur memiliki kesadaran pribadi masing-masing akan perlunya peningkatan kerja demi tercapainya tujuan dari organisasi Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap Kasi Pelayanan Umum, Ibu Uni, S.AP bahwa :

> “Wewenang yang diberikan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dalam pembagian tugas dan tanggungjawab yang jelas. Hal ini terlihat dengan berjalannya program kerja yang dilakukan oleh seorang pimpinan sehingga menimbulkan kinerja aparatur yang efektif dan efisien”. (4 Juni 2012)

Kewenangan mutlak keberadaannya diperlukan oleh suatu instansi. Setiap kewenangan akan membawa pengaruh terhadap lembaga dalam menjalankan kebijakan. Kewenangan akan sangat penting adanya ketika suatu lembaga dihadapkan masalah dan mengharuskan mereka mengambil keputusan.

Dalam implementasi kebijakan *e-KTP* yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Karangsembung, wewenang yang dimiliki oleh seksi pelayanan umum harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan.

Tetapi, dalam konteks yang lain, ketika wewenang formal tersebut ada, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas kewenangan. Di satu pihak, efektivitas kewenangan diperlukan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Tetapi disisi lain, efektivitas akan menyurut manakala wewenang disalahgunakan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur di Seksi Pelayanan Umum mengatakan pada aspek kewenangan dalam implementasi kebijakan *e-KTP* sudah cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, Ibu Dedeh Herlina mengungkapkan bahwa:

"Menurut saya aspek kewenangan dinilai cukup baik karena aparatur di Seksi Pelayanan Umum yang bertugas telah menggunakannya dengan benar, contohnya ketika ada masyarakat yang akan membuat e-KTP jika persyaratan-persyaratan yang diharuskan kurang maka aparatur meminta untuk dipenuhi terlebih dahulu kelengkapannya". (4 Juni 2012)

Kewenangan yang dimiliki oleh aparatur di Seksi Pelayanan Umum harus sesuai tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan dan disahkan, kewenangan

aparatur juga harus sesuai visi dan misi Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon yang ingin memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.

Sumber daya kewenangan di Seksi Pelayanan Umum dilaksanakan berdasarkan tugas seksi-seksi masing-masing dan setiap seksi-seksi bertanggung jawab atas tugasnya. Sumber daya kewenangan dapat terlaksana jika didukung oleh sumber daya manusia sebagai pelaksana, sumber daya anggaran untuk pembiayaannya dan sumber daya prasarana yang memadai untuk penunjangnya.

Penyebaran kewenangan melalui seksi-seksi berdasarkan kebutuhan yang diperlukan melihat kondisi lapangan pekerjaan, penyebaran kewenangan dibutuhkan untuk lebih memaksimalkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan efektif demi tercapainya tujuan sesuai visi dan misi yang telah ditentukan.

Kewenangan suatu unit kerja sudah jelas tercantum pada tugas pokok dan fungsinya. Kejelasan suatu kewenangan juga disampaikan melalui pemberian instruksi atau penjelasan oleh Camat dan Sekertaris Kecamatan. Pahamnya aparatur akan kewenangannya akan menjadi control yang baik dalam menjalankan sebuah kebijakan.

Dengan demikian aspek kewenangan dalam kegiatan implementasi kebijakan e-KTP Di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon menurut peneliti sudah dilaksanakan dengan baik, hal tersebut dilihat dari Sumber daya kewenangan di Seksi Pelayanan Umum yang telah dilaksanakan berdasarkan tugas seksi-seksi masing-masing dan setiap seksi-seksi bertanggung jawab atas tugasnya.

4.3 Disposisi atau Sikap Pelaksana Dalam Implementasi Kebijakan e-KTP Di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon

4.3.1 Pemahaman Dan Pendalaman Para Aparatur terhadap Implementasi Kebijakan e-KTP Di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan e-KTP dapat dilihat melalui pemahaman dan pendalaman, arah respon kebijakan, intensitas kebijakan, jika pelaksanaan ingin efektif maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Disposisi ini merupakan kemauan, keinginan, dan kecenderungan sikap para pelaksana untuk melaksanakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan dapat diwujudkan. Disposisi ini akan muncul diantara para pelaksana, sehingga yang diuntungkan tidak hanya organisasinya saja tetapi juga diri sikap pelaksana tersebut.

Disposisi ini merupakan karakteristik yang menempel erat kepada pelaksana kebijakan. Karakter yang penting dimiliki oleh pelaksana kebijakan adalah kejujuran, komitmen, demokratis, kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan secara sungguh-sungguh. Disposisi yang tinggi berpengaruh pada tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan.

Disposisi diartikan sebagai kecenderungan, keinginan atau kesepakatan para pelaksana untuk melaksanakan kebijakan. Jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana tidak hanya mengetahuia apa

yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan itu. Mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

Disposisi ini dilakukan dengan perencanaan yang baik dalam menjalankan setiap tugas yang ada serta adanya penetapan aparatur yang cocok untuk setiap kegiatan yang akan dilakukan. Dalam hal ini pengorganisasian sangat diperlukan untuk keberhasilan implementasi kebijakan e-KTP, karena semua program memerlukan rincian tugas yang tidak mudah. Oleh karena itu, kesiapan pengorganisasian sangat diperlukan seperti untuk menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab setiap aparatur. Disposisi merupakan faktor yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif bagi aparatur dalam implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon diantaranya meliputi: komitmen, kejujuran dan sifat demokratis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Kecamatan, Bapak Sisyanto, SE. Beliau mengungkapkan bahwa :

> "Disposisi yang tersedia dalam Implementasi Kebijakan di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon, dalam hal pengorganisasian sangat diperlukan untuk mensukseskan implementasi kebijakan e-KTP, karena dalam pelaksanaannya banyak sekali tugas yang harus dibuat secara terperinci agar tidak terjadi adanya kesalahan dalam menjalankan tugas yang mengakibatkan tugas tidak terselesaikan. Selama ini disposisi dalam implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon sudah berjalan cukup baik, hal tersebut dikarenakan pengorganisasian yang dijalankan telah berjalan dengan baik. (13 Agustus 2012)"

Dengan demikian, dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa disposisi dalam implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon cukup baik, dengan kinerja para aparatur pelaksana memberikan konsekuensi tentang rincian tugas dalam implementasi kebijakan e-KTP. Sehingga, dalam pelaksanaannya pengorganisasian yang dibuat Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon sudah berjalan dengan baik, hal ini bisa dilihat dari adanya disposisi aparatur yang bekerja sesuai dengan pengorganisasian

Pemahaman tentang maksud umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan adalah sangat penting. Implementasi kebijakan yang berhasil bisa gagal ketika para pelaksana tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Arah disposisi para pelaksana terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang penting. Implementor mungkin bisa jadi gagal dalam melaksanakan kebijakan karena mereka menolak apa yang menjadi tujuan dari suatu kebijakan.

Gagalnya suatu kebijakan secara substansial bisa dilihat dari cara bagaimana rekruitmen, profesionalisme maupun proposrsinisme aparatur sebagai pelaksana kebijakan. Stimulusasi pun bisa menjadi cara bagi pemerintah guna peningkatan kinerja aparatur. Stimulusasi melalui insentif yang diberikan waluupun belum tentu dapat meningkatkan, akat tetapi program tersebut akan mempengaruhi sikap pelaksana kebijakan.

Pengetahuan, pendalaman dan pemahaman akan menimbulkan sikap menerima, acuh tak acuh dan menolak terhadap kebijakan. Sikap menerima, acuh

tak acuh dan menolak akan menimbulkan disposisi pada diri pelaksana kebijakan dan disposisi yang tinggi berpengaruh pada tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan tersebut.

Pemahaman tentang maksud dari standar dan tujuan kebijakan adalah penting, karena dengan pemahaman yang tinggi suatu implementasi kebijakan yang berhasil dapat jadi gagal ketika para pelaksana tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Sebaliknya, jika para pelaksana menyebar dan mendalam terhadap standar dan tujuan di antara mereka yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut merupakan suatu potensi yang besar terhadap keberhasilan implementasi kebijakan tersebut.

Pemahaman para aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon cukup baik, karena pemahaman dan pendalaman terhadap pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP cukup tinggi. Sehingga implementasi kebijakan e-KTP dapat berjalan dengan baik dan dikatakan berhasil untuk melayani masyarakat khususnya di bidang kependudukan.

Oleh karena itu, dengan pemahaman yang tinggi aparatur dapat melayani masyarakat dengan baik, Aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon mengadakan kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan masing-masing aparaturnya. Meningkatnya pengetahuan di bidang pelayanan umum dan bidang-bidang lainnya, akan menciptakan pendalaman dan pemahaman terhadap bidang pelayanan umum dan bidang-bidang lainnya.

Pengetahuan yang tinggi juga akan menunjang terlaksananya implementasi kebijakan e-KTP dengan tujuan mensukseskan program pemerintah

dan tertib administrasi kependudukan. Kegiatan Aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon yang dilakukan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang sedang mengurus pembuatan e-KTP atau mengurus masalah lainnya.

Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon mengadakan kegiatan penyuluhan terhadap aparaturnya, dengan tujuan agar setiap aparatur yang mengikutinya dapat menambah pemahaman dan pendalaman yang tinggi tentang masalah administrasi kependudukan maupun masalah pertanahan lainnya. Kegiatan penyuluhan ini menyampaikan informasi yang bersifat khusus menyangkut hal-hal di bidang kependudukan.

Kegiatan yang telah dilakukan di atas bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon terhadap pemberian pelayanan. Hasil kegiatan tersebut dituntut kepada setiap aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon utnuk melaksanakannya. Hasil dari kegiatan tersebut walaupun belum maksimal, tetapi hasilnya sudah dirasakan. Hasil dari pelaksanaan kegiatan tersebut yaitu: *pertama*, masyarakat menghargai kepada aparatur yang sedang bertugas di bidang pelayanan umum di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon. *Kedua*, masyarakat terdorong mematuhi aturan yang ada di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dengan penuh kesadaran.

Ketiga, masyarakat merasa senang atas karya aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon. *Keempat*, keterlambatan yang biasa ditemukan oleh masyarakat dapat dihindarkan, jadi dapat menumbuhkan

percepatan kegiatan di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon *Kelima,* adanya kelancaran di bidang pelayanan umum.

Berdasarkan keterangan wawancara dengan masyarakat, Bapak Sukardi mengungkapkan bahwa:

> "Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon kepuasan tersebut dikarenakan para aparaturnya benar-benar memahami dan mendalami apa yang telah menjadi tugas masing-masing aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon tersebut. (6 Juni 2012)

Berdasarkan uraian di atas, maka pemahaman dan pendalaman aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon tentang informasi yang baik akan menunjang keberhasilan pelaksanaan implementasi kebijakan. Pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP sudah dilaksanakan dengan baik di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon meskipun belum semaksimal mungkin.

4.3.3 Intensitas Aparatur Terhadap Terlaksananya Implementasi Kebijakan e-KTP Di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon

Intensitas disposisi para pelaksana dapat mempengaruhi pelaksanaan kebijakan, karena tinggi dan rendahnya intensitas para pelaksana akan mempengaruhi terhadap terlaksananya implementasi kebijakan tersebut. Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon mempunyai tingkat intensitas yang tinggi untuk mengoperasionalisasikan pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP.

Intensitas yang tinggi di Kantor Kecamatan Karangsembung menunjukan keberhasilan terhadap implementasi kebijakan e-KTP. Intensitas yang tinggi di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon ditunjukan dengan pendidikan, pendalaman dan pemahaman yang tinggi. Pendidikan yang tinggi di tunjukan dengan adanya aparatur bergelar sarjana S1 dan memberikan pengertian, pengetahuan, kepastian, ketegasan dan penjelasan terhadap hal-hal yang berhubunngan di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon.

Pemahaman yang tinggi ditunjukan dengan berhasilnya pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP Di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dan menggugah kesadaran masyarakat sehingga membangkitkan motivasi untuk pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon. Oleh karena itu, pengetahuan, pendalaman dan pemahaman yang tinggi maka aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dapat melaksanakan implementasi kebijakan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan, Bapak Haerudin beliau mengungkapkan bahwa:

> "Tingkat intensitas yang tinggi sangat mempengaruhi para aparatur dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, dengan tingkat intensitas kemampuan yang tinggi aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dapat meningkatkan peran serta masyarakat dalam rangka pemberdayaan masyarakat dan memberi hasil yang optimal dengan dukungan dan partisipasi terhadap implementasi kebijakan e-KTP". (14 Juni 2012)

Pemberdayaan yang dilakukan Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon terhadap aparaturnya menyebabkan meningkatnya intensitas aparaturnya, sehingga dapat terlaksananya implementasi kebijakan e-KTP dengan

baik. Aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung dengan didukung intensitas yang tinggi dapat memberikan pengertian, pengetahuan, kepastian, ketegasan dan penjelasan terhadap masyarakat tentang implementasi kebijakan e-KTP Di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon.

Aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon juga mengatakan bahwa intensitas yang rendah akan menjadi penghambat terhadap pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP sehingga dapat menurunkan tingkat pelayanan terhadap masyarakat. Tingkat pelayanan yang rendah akan mewujudkan dampak yang kurang baik terhadap keadaan pelayanan di Kantor Kecamatan Karangsembung. Intensitas aparatur yang rendah dapat menimbulkan dampak yang kurang baik, dampak tersebut, misalnya: *pertama*, kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang telah menjadi tanggung jawab aparatur, akibatnya aparatur dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan seenaknya.

Kedua, sistem, prosedur dan metode tidak memadai sehingga mekanisme kerja kerja tidak berjalan. *Ketiga*, pengorganisasian tugas pelayanan yang hancur sehingga terjadi tumpang tindih dan atau tercecernya suatu tugas. *Keempat*, pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup sehingga tidak tenang dalam bekerja. *Kelima*, kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya sehingga hasil pekerjaan tidak memenuhi standard. Keenam, Tidak tersedia pelayanan yang memadai, akibatnya pekerjaan menjadi lamban. Aparatur Kantor Kantor Kecamatan Karangsembung sudah baik dalam menunjukan intensitas kemampuannya tetapi belum sepenuhnya maksimal,

dikarenakan pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP ditunjang juga dengan intensitas kemampuan yang tinggi.

Masyarakat yang sedang mengurus pembuatan e-KTP merasakan hasil dari implementasi kebijakan e-KTP yang ditunjang oleh intensitas kemampuan aparatur yang baik. Hasilnya yaitu terlaksananya pelayanan yang baik terhadap masyarakat di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon, walaupun belum maksimal tetapi pelayanan informasi yang berhubungan dengan pembuatan e-KTP tersebut sudah cukup baik dan memenuhi standar pelayanan.

Standar pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon memudahkan masyarakat dalam pengurusan pembuatan e-KTP dan merasa nyaman, aman, dan tidak berbelit-belit dalam proses pembuatan e-KTP, kemudahan tersebut dikarenakan dengan tingkat intensitas aparaturnya yang meningkat dan terlaksananya Implementasi Kebijakan e-KTP Di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon. Tingkat intensitas pun ditunjukan oleh aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dengan memperlakukan masyarakat yang sama antara yang satu dengan yang lainnya, tanpa mebeda-bedakan status apapun, aparatur juga dapat bersikap jujur dalam mengahadapi masyarakat demi terciptanya administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon.

Oleh karena itu, bahwa intensitas aparatur yang tinggi dapat membantu terlaksananya implementasi kebijakan e-KTP di Kantor Kecamatan Karangsembung. Intensitas aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung

Kabupaten Cirebon harus didukung oleh pendidikan, pendalaman dan permahaman yang tinggi.

4.4 Struktur Birokrasi Dalam Implementasi Kebijakan e-KTP Di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon

4.4.1 Fragmentasi Dalam Implementasi Kebijakan e-KTP Di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon

Struktur organisasi merupakan pembagian tugas dan tanggung jawab kepada masing-masing orang yang ada dalam organisasi, struktur organisasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik. Struktur organisasi menjelaskan bagaimana kedudukan, tugas, dan fungsi dialokasikan dalam organisasi.

Hal ini mempunyai dampak yang siginifikan terhadap cara setiap individu melaksanakan tugasnya dalam organisasi. Ketika arah dan strategi organisasi secara keseluruhan telah ditetapkan serta struktur organisasi telah dibentuk, maka hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana organisasi tersebut melakukan kegiatan atau menjalankannya tugas dan fungsinya. Struktur organisasi merupakan suatu gambar yang menggambarkan tentang jenis atau tipe organisasi, pendepartemenan atau pembagian bidang-bidang, kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan yang terkait, garis perintah dan tanggung jawab serta rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi.

Struktur birokrasi di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon sudah dilaksanakan sesuai dengan masing-masing tugasnya. Aparatur

Kantor Kecamatan Karangsembung didalam tugasnya sudah menjalankan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon melaksanakan tugasnya sesuai dengan struktur yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, struktur birokrasi mencakup dimensi fragmentasi (*fragmentation*).

Fragmentasi atau penyebaran tanggungjawab kegiatan sangat mempengaruhi dalam implementasi kebijakan e-KTP. Hubungan yang terjadi di antara para aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon sangat mempengaruhi terhadap pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP, apabila pola hubungan yang terjadi di lingkungan Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon tidak baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan e-KTP.

Pola hubungan pelaksana program e-KTP yang terjadi di dalam lingkungan Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon berlangsung dengan baik, hal tersebut terwujud melalui pola kinerja mereka yang saling bekerja sama untuk mensukseskan pelaksanaan program e-KTP tersebut. Para pelaksana program e-KTP dalam menjalankan tugas saling membantu dan bekerjasama dengan baik.

Hal itu dilakukan dalam membangkitkan semangat dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan e-KTP di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon terhadap masyarakat. Para aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon sebagai pelaksana pembuatan Ektp dalam menjalankan tugasnya saling melengkapi dan mendukung masing-

masing dari mereka, sehingga pola hubungan yang terjadi bersifat saling bekerjasama. Mereka tetap berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya, akan tetapi kompetisi yang mereka lakukan dengan positif dan sehat.

Penyebaran tanggungjawab para aparatur dalam menjalankan tugasnya saling membantu dan bekerjasama, hal itu dilakukan dalam membangkitkan semangat dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan e-KTP di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon. Para aparatur kebijakan dalam menjalankan tugasnya saling melengkapi dan mendukung masing-masing dari mereka, sehingga pola hubungan yang terjadi bersifat saling bekerjasama.

Penyebaran tanggungjawab tersebut dapat diwujudkan dalam kinerja antara bagian yang satu dengan bagian lain, antara bagian tersebut saling bekerjasama dalam melaksanakan tugasnya masing-masing, misalnya Bagian Seksi Pelayanan Umum berkewajiban untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan baik. Penyebaran tanggungjawab para Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon saling membantu, melengkapi dan mendukung satu sama lain dengan tujuan agar implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dapat berhasil dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hady Suprayitno, SE, beliau menilai bahwa struktur birokrasi di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon :

> "Struktur birokrasi tersusun dengan baik, mulai dari jabatan sampai struktur kinerjanya. Setiap struktur birokrasi tersebut melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan kepada masing-masing bagiannya. Fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab, aparatur Kantor Kecamatan berpegang pada tindakan Kantor Kecamatan Karangsembung, yaitu: *pertama*, mewujudkan pegawai Kantor Kecamatan Karangsembung

> Kabupaten Cirebon yang profesional dan baik. *Kedua,* meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, *ketiga* yaitu meningkatkan suasana menjadi kantor yang ber-tarif (*transparan, akuntabel, responsif, independent dan fairnes*). *Keempat,* meningkatkan sinergitas dalam pemberdayaan masyarakat, *kelima* yaitu mewujudkan komitmen bersama". (7 Juni 2012)

Menjelaskan tentang kelima tindakan Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon tersebut, aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dapat sedikit mengatasi jika terjadi persaingan tidak sehat dan struktur birokrasi yang hancur. Walaupun tidak semaksimal mungkin untuk mengatasinya tetapi Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon selalu siap untuk melakukan tindakan jika sewaktu-waktu terjadi pemecahan dan persaingan yang tidak sehat. Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon jika terjadi hal tersebut, maka akan menghambat keberhasilan pelaksanaan implementasi e-KTP, dikarenakan jika terjadi struktur birokrasi Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon akan terpecah-pecah dan dapat menggagalkan komunikasi dan lain-lainnya yang berdampak negatif pada Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon.

Masyarakat yang sedang mengurus pembuatan e-KTP juga menilai bahwa struktur birokrasi di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon tersusun dengan baik, karena melihat cara bekerja aparaturnya dilakukan dengan tahapan-tahapan dan penuh hati-hati tidak ceroboh. Masyarakat merasa senang, aman, dan nyaman melihat cara kinerja yang dipraktekan oleh aparatur dan berikan kepada masyarakat yang sedang mengurus pembuatan e-KTP.

Rasa senang ditunjukan oleh masyarakat dengan bertindak sopan terhadap aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon, masyarakat

merasa aman dalam melakukan pembuatan e-KTP karena terciptanya tertib administrasi kependudukan dan masyarakat merasa nyaman karena dilayani dengan penuh sopan santun. Berdasarkan uraian di atas maka dapat menarik kesimpulan bahwa di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon struktur birokrasinya tersusun dengan baik. Jika struktur birokrasinya terpecah-pecah, aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon akan segera bertindak untuk mengatasi fragmentasi tersebut dan mencari solusi penyelesaiannya.

Terjadinya struktur birokrasi yang hancur akan menghambat keberhasilan pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon. Sebaliknya, jika fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab sesuai dengan bagiannya masing-masing akan memperlancar keberhasilan pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon.

4.4.2 *Standard Operating Prosedure (SOP)* Dalam Implemetasi Kebijakan Di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon

Struktur organisasi sebagai pelaksana kebijakan memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon, salah satu aspek yang terpenting dalam organisasi adalah adanya *Standard Operating Procedures* (SOP). SOP adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon untuk mencapai tujuan. SOP

merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. SOP Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon berpedoman kepada: *pertama*, rencana strategis yang terdiri dari pernyataan visi dan misi, tujuan dan sasaran strategis Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon. *Kedua*, rencana kinerja Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan, Bapak Herudin menjelaskan bahwa *Standart Operating Procedure* (SOP) di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon berfungsi sebagai:

> *Pertama*, memperlancar tugas petugas atau pegawai, tim atau unit kerja, sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan. *Kedua*, mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak bila terjadi penyimpangan. *Ketiga*, mengarahkan petugas atau pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja dan sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin. Maksud dari adanya SOP di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon adalah guna memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. (11 Juni 2012)

Pelayanan yang baik yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon yaitu memberikan kemudahan dalam mengurus urusan kependudukan dan urusan lainnya, memberikan pelayanan yang secara wajar kepada masyarakat, memberikan perlakuan yang jujur dan memberikan pelayanan yang sama terhadap setiap masyarakat yang sedang mengurus pembuatan e-KTP. Dalam hal ini peran dari birokrasi penting dalam implementasi kebijakan e-KTP di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon.

Aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon, dalam melaksanakan tugasnya berpedoman kepada rencana kinerjanya. Rencana kinerja

Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon mencakup sasaran, program dan kegiatan yang dilaksanakan dengan melihat Rencana Strategis (Renstra). Sasaran dalam Renstra disajikan bersama indikator kinerjanya, sedangkan program disajikan sebagai strategi yang relevan dengan sasaran yang telah ditetapkan.

Kegiatan disajikan dengan mengacu pada program yang relevan, sehingga kegiatan yang dirumuskan dalam Renstra merupakan rincian yang sistematis dari program yang akan dilaksanakan. Dalam komponen kegiatan ditetapkan kelompok indikator kinerja kegiatan, yang meliputi masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*). Hal ini dilakukan sebagai upaya meningkatkan kompetensi aparatur dibidang pelayanan umum terhadap masyarakat di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon.

Aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon, dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Maksudnya sesuai dengan pembagian tugasnya masing-masing, sehingga tidak dibenarkan melaksanakan tugas yang bukan bagian kinerjanya. Apabila mereka melanggar, maka akan mendapat sanksi tegas yang diberikan oleh Aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon kepada aparatur yang melanggarnya. Hal tersebut dilakukan agar mereka bekerja sesuai dengan profesinya masing-masing, sehingga tidak ada satu aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon melakukan tugas melebihi prosedur yang telah ditetapkan.

Struktur birokrasi Kantor Kecamatan Karangsembung sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, bahwa aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon bertugas sesuai dengan ketentuannya masing-masing. Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon di kepalai oleh seorang Camat, di bawahnya terdapat Sekertaris Camat dan di bawahnya terdapat seksi-seksi dan Sub Seksi lainnya. Bagian-bagian tersebut menjalankan tugas secara profesional yaitu perlu keahlian atau pengetahuan, keterampilan dan integritas yang tinggi. Hal ini dilakukan bertujuan agar pelaksanaan Implementasi Kebijakan e-KTP Di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dilaksanakan dengan efektif dan efisien.

Struktur organisasi dalam melaksanakan penyelenggaraan program pemerintah melalui pembuatan e-KTP cukup harmonis dan kondusif, dengan kerja sama yang diterapkan secara kekeluargaan antara sesama aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon. Selama melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur telah melaksanakan tugas sesuai dengan mekanisme pelayanan yang telah ditetapkan, serta memahami bahwa aparatur merupakan pengabdi masyarakat dan mengutamakan kepentingan serta menjaga kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Struktur organisasi atau suasana kerja yang diterapkan oleh Kantor Kecamatan Karangsembung khususnya pelaksanaan pembuatan e-KTP telah menciptakan suasana kerja yang cukup nyaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Berpedoman dan menjaga komitmen yang telah dibentuk seperti SOP dalam melayani kepada masyarakat yaitu tetap berusaha

dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan. Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dalam menciptakan kultur organisasi pelayanan yang kepada masyarakat melalui pelaksanaan program e-KTP, berdasarkan struktur organisasinya yaitu tetap menjaga kerjasama antara aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kerjasama antara aparatur yaitu dengan cara membangun sistem kebersamaan serta hubungan kerja antara pimpinan dengan bawahan.

Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dalam rangka mensukseskan program pemerintah melalui e-KTP kepada masyarakat dan berpedoman kepada tujuan organisasi seperti SOP yang telah dibentuk, yaitu dengan mewujudkan pelayanan prima yang profesional. Seluruh aparatur Kantor Kecamatan Karangsembung Kabuapten Cirebon dapat memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan SOP.

Implementasi Kebijakan e-KTP di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dibutuhkan SOP untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan standar yang ditetapkan, agar dalam pelaksanaannya tidak keluar dari jalur yang telah ditentukan menurut peraturan yang ada. Mereka juga menjalankan tugas secara profesional, hal tersebut dilakukan bertujuan agar pelaksanaan program e-KTP di Kantor Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dapat tercapai.

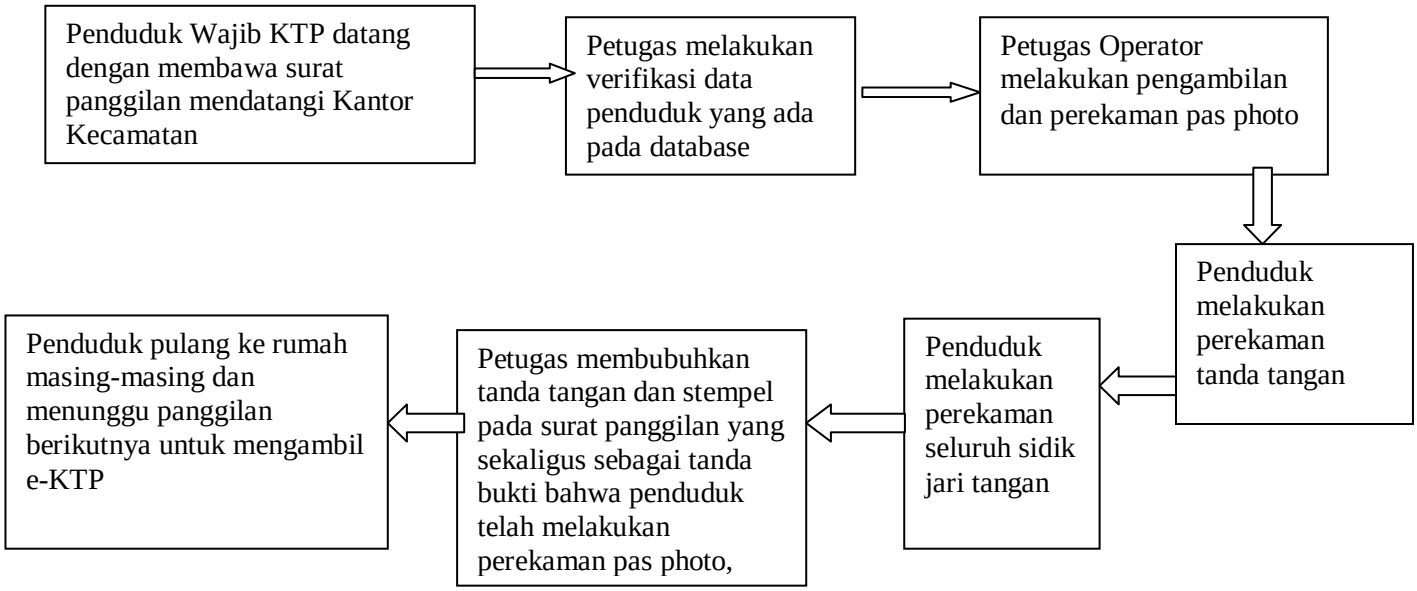
Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP memiliki prosedur yang telah ditentukan yang bertujuan agar program e-KTP dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

Berikut prosedur dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon berdasarkan SOP dan *fragmentasi*, yaitu:

1) Mekanisme Penerbitan *e*-KTP

Berikut adalah mekanisme atau tata cara penerbitan *e*-KTP

Bagan 4.1
Mekanisme Penerbitan *e*-KTP

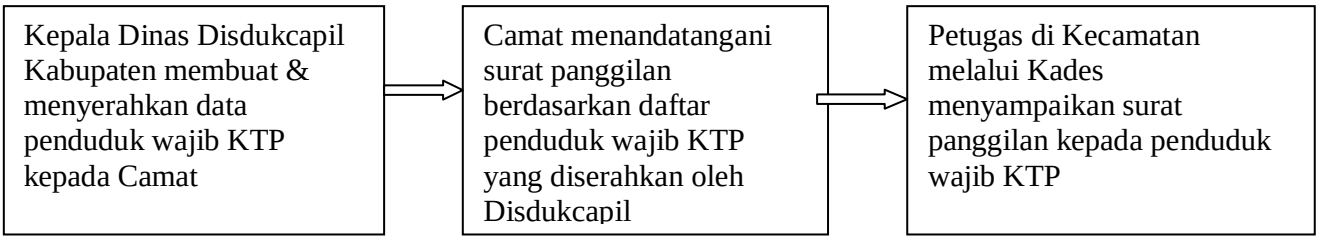


Sumber : Kantor Kecamatan Karangsembung, 2011

2) Mekanisme Pemanggilan Penduduk Wajib e-KTP

Berikut adalah mekanisme pemanggilan penduduk wajib e-KTP, yaitu:

Bagan 4.2
Mekanisme Pemanggilan Penduduk Wajib e-KTP



Sumber : Kantor Kecamatan Karangsembung. 2011