BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 *Communication* (komunikasi)dalam Kebijakan *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang

Faktor yang sangat penting dan berpengaruh dalam terciptanya suatu efiensi kerja adalah terjalinnya suatu komunikasi yang baik dan lancar diantara pelaksana kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Komunikasi dikonsepsikan sebagai proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain atau pemberian pesan dari sumber kepada penerima. Komunikasi dilihat sebagai proses linear yang menggambarkan adanya proses pemindahan sesuatu yang kongkret dari suatu tempat ketempat lain. Pesan-pesan dalam berkomunikasi dianggap sebagai suatu yang kongkrit dari suatu tempat ketempat lain. Pesan-pesan dalam berkomunikasi dianggap sebagai suatu yang konkrit dan relatif bersifat tetap, sehingga ketika dipindahkan akan tetap dengan jumlah yang sama dan relatif bersifat tetap.

Komunikasi kebijakan *e*-KTP dimaksudkan untuk memudahkan aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP kepada masyarakat.Penentu keberhasilan *e*-KTP adalah komunikasi yang tepat sasaran dan tidak menimbulkan kesalahpahaman (*miss communication*) yang berdampak buruk pada pelaksanaan kebijakan *e*-KTP.

Komunikasi dapat berjalan dengan baik apabila aparaturnya dapat memahami dengan jelas apa yang dimaksud dengan komunikasi dan apa

pentingnya komunikasi untuk kelancaran dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan dengan baik karena kebijakan dapat berjalan apabila komunikasi dapat terjalin dengan sangat baik. Hubungan aparatur dengan komunikasi adalah dua faktor yang berkesinambungan dan berkaitan satu sama lain. Aparatur merupakan orang yang akan menjadi komunikator, dan komunikasi adalah salah satu variabel penting dalam menjalankan suatu kebijakan.

Peranan komunikator didalam strategi komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting.Strategi komunikasi harus dibuat sejelas mungkin sehingga komunikator sebagai pelaksana kebijakan dapat segera mengadakan perubahan apabila ada suatu faktor yang mempengaruhinya. Suatu pengaruh yang menghambat komunikasi bisa datang sewaktu-waktu, dan faktor-faktor yang mempengaruhi bisa terdapat pada komponen media atau komponen komunikan sehingga tujuan yang akan dicapai tidak akan berhasil tercapai.

Kebijakan akan berjalan efektif apabila aparatur yang melaksanakan keputusan dalam suatu kebijakan mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Komunikasi harus akurat dan harus dimengerti dengan cermat oleh pelaksana kebijakan *e*-KTP. Komunikasi merupakan tolak ukur seberapa jauh kebijakan dalam bentuk suatu peraturan telah disampaikan secara jelas dengan interpretasi yang sama dan dapat dilakukan secara konsisten dengan aparatur pelaksana kebijakan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang mengenai komunikasi: “bahwa komunikasi dalam kebijakan *e*-KTP dilakukan dengan beberapa tahapan yang melibatkan beberapa elemen masyarakat

yang diberikan tidak berbelit-belit dengan tujuan dapat memberikan komunikasi kepada masyarakat". (19/6/2012)

Komunikasi yang diberikan tidak berbelit-belit dan tidak bertele-tele, sehingga aparatur pelaksana kebijakan dapat mengerti dan memahami tentang pelaksanaan kebijakan *e*-KTP dengan baik.Tugas-tugas dan peraturan serta ketentuan-ketentuan yang sudah disampaikan Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang dijalankan aparatur dalam melaksanakan kebijakan *e*-KTP. Hal yang sama diungkapkan oleh Kasi Proyeksi dan Perkembangan bahwa komunikasi dalam kebijakan *e*-KTP berjalan mulus tidak berbelit-belit, jelas, dan konsisten.

Komunikasi yang dilakukan oleh Kepala Disdukcapil kepada aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP harus benar-benar diketahui oleh aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP dengan tujuan para aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP dapat mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan. Pembagian tugas yang disampaikan wajib dijalankan aparatur pelaksana dalam pelaksanaan kebijakan *e*-KTP dengan baik guna menciptakan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat.

Komunikasi dalam pelaksanaan kebijakan *e*-KTP ini mempunyai beberapa tahapan, dimana komunikan pertama adalah Kepala Disdukcapil dibantu dengan Kasi Proyeksi dan Pengembangan untuk memberikan sosialisasi kepada seluruh Kecamatan Kabupaten Sumedang. Kemudian komunikator kedua adalah aparatur Kecamatan memberikan sosialisasi kembali kepada elemen-elemen pemerintahan Desa dengan elemen penggerak Desa lainnya memberikan sosialisasi kepada masyarakat untuk berpartisipasi melaksanakan kebijakan *e*-KTP dengan

mengikuti proses perekaman data *e*-KTP yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Komunikasi yang terjadi antara Kepala Disdukcapil dengan Kasi Proyeksi dan Perkembangan Disdukcapil Kabupaten Sumedang adalah komunikasi internal, dimana Kepala Disdukcapil mengintruksikan Kasi Proyeksi dan Perkembangan untuk membantu Kepala Dinas dalam mengkomunikasikan kebijakan *e*-KTP baik itu kepada petugas operator perekaman data *e*-KTP maupun kepada masyarakat agar tepat sasaran dan tujuan sesuai dengan peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat dan Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Proses komunikasi dalam pelaksanaan kebijakan *e*-KTP, berdasarkan mekanisme yang telah ditetapkan bahwa terdiri dari *transmission* (penyampaian informasi), *clarity* (kejelasan), dan *consistency* (konsisten). Mekanisme yang digunakan dalam komunikasi kebijakan oleh aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang apabila dijalankan dengan baik maka akan membawa perubahan pada akselerasi pelaksanaan kebijakan *e*-KTP, dengan komunikasi yang baik tersebut maka aparatur dapat mengetahui nilai-nilai dalam proses komunikasi.

Proses komunikasi yang disampaikan kepada aparatur maupun kepada masyarakat sudah terintegrasi dan terhubung dengan baik, dalam pelaksanaanya bahwa komunikasi dalam kebijakan *e*-KTP tidak berbelit-belit dan bertele-tele. Penyampaian informasi yang diberikan Kepala Disdukcapil kepada aparatur pelaksana kebijakan jelas sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku dan ditetapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Pendapat masyarakat mengenai komunikasi dalam kebijakan *e*-KTP ini bahwa komunikasi yang terjalin antara masyarakat dan aparatur dilakukan dengan mekanisme-mekanisme yang sesuai dengan prosedur kebijakan *e*-KTP. Komunikasi dalam hal ini sangat berperan penting untuk aparatur maupun masyarakat dalam kebijakan *e*-KTP, apabila tidak terjadi komunikasi antara satu sama lain maka kebijakan tersebut tidak akan berjalan.

Berdasarkan uraian diatas bahwa proses komunikasi yang terdiri dari *transmission*, *clarity*, dan *consistency* di Disdukcapil Kabupaten Sumedang cukup baik.

4.1.1 *Transmision* (penyampaian informasi) dalam Kebijakan *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang

Penyampaian informasi yang dilakukan dengan baik akan menghasilkan pelaksanaan kebijakan dengan baik, dalam penyampaian infromasi tentunya tidak selalu berjalan dengan baik namun dalam penyampaian informasi ini seringkali terjadi masalah dalam penyampaian informasi yaitu adanya salah pengertian atau kesalahpahaman yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses penyampaian informasi. Adanya komunikasi yang berkesinambungan antara Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang sebagai instansi pelaksana dengan aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP harus terdapat jalur komunikasi dengan penyampaian informasi yang baik.Penyampaian informasi harus tepat dan jelas sesuai dengan jalur komunikasi tersebut.

Proses penyampaian informasi dalam kebijakan dapat berjalan dengan baik apabila komunikasi yang dilakukan aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab sesuai dengan tujuannya. Tujuan yang direncanakan Disdukcapil Kabupaten Sumedang adalah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat melalui kebijakan *e*-KTP dan dapat memenuhi serta mencapai target penyelesaian perekaman data kependudukan wajib *e*-KTP yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah pusat.

Penyampaian informasi yang jelas, mudah dimengerti dan mudah dipahami ditujukan kepada sasaran yang paling tepat yaitu kepada masyarakat.Keberhasilan suatu produk kebijakan yang telah diberikan Pemerintah Pusat dapat dilihat dari adanya penyampaian informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran yang telah dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Proyeksi dan Perkembangan Disdukcapil Kabupaten Sumedang mengenai penyampaian informasi dalam kebijakan *e*-KTP:

> ”bahwa penyampaian informasi yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Sumedang terdapat beberapa tahapan dimulai dari Kepala Disdukcapil mengundang seluruh Camat di Kabupaten Sumedang untuk diberikan sosialisasi mengenai administrasi kependudukan berbasis *electronic* berupa *e*-KTP, kemudian Camat memberikan sosialisasi kembali kepada Kades beserta elemen-elemen Pemerintahan Desa lainnya untuk berpartisipasi dalam menyampaikan informasi dengan cara melakukan penyuluhan-penyuluhan kepada masyarakat mengenai *e*-KTP dengan menjelaskan pengertian *e*-KTP, tujuan *e*-KTP, manfaat *e*-KTP, prosedur perekaman data kependudukan *e*-KTP dan lain sebagainya”. (19/5/2012)

Disdukcapil Kabupaten Sumedang mempunyai inovasi tersediri dalam penyampaian informasinya. Kepala Disdukcapil mengintruksikan kepada Kasi Proyeksi dan Perkembangan untuk menggunakan semua potensi-potensi dari

elemen-elemen yang ada di Desa seperti PKK yang sebelumnya diberikan pelatihan oleh Disdukcapil Kabupaten Sumedang untuk mensosialisasikan kebijakan *e*-KTP kepada masyarakat melalui kegiatan-kegiatan PKK seperti kegiatan posyandu dan kegiatan lainnya. Kemudian juru penerangan yang diambil dari KUA dari Kecamatan setempat diberikan tugas oleh Kepala Disdukcapil untuk mensosialisasikan *e*-KTP dengan memberikan penyuluhan-penyuluhan mengenai *e*-KTP melalui perkumpulan pengajian yang bergerak secara langsung kelapangan dan tentunya dengan menggunakan mertode-metode *standard operating procedures* (SOP) yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Sumedang sebagai Instansi pelaksana kebijakan *e*-KTP. Hal ini dilakukan oleh Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang karena jangkauan penduduk Kabupaten Sumedang terlalu luas sehingga Kepala Dinas memberikan instruksi mandat keberbagai elemen-elemen masyarakat untuk membantu tugas Kepala Disdukcapil beserta aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP yang ada di Disdukcapil lainnya dengan menggunakan semua potensi yang ada di Kecamatan dan Desa.

Penyampaian informasi yang dilaksanakan Disdukcapil Kabupaten Sumedang beserta elemen-elemen masyarakatnya dapat bermanfaat.Penyampaian informasi mengenai *e*-KTP ini dapat membantu masyarakat untuk mengetahui informasi-informasi administrasi kependudukan berbasis elektronik dengan segala manfaat, kelebihan serta kemudahan-kemudahan lainnya yang terdapat pada *e*-KTP tersebut. Persyaratan dan langkah-langkah masyarakat untuk melaksanakan proses perekaman data *e*-KTP tidak hanya dapat dilaksanakan di Kecamatan saja

namun Disdukcapil membuka dan memberikan pelayanan yang ekonomis bagi seluruh masyarakat Kabupaten Sumedang.

Masyarakat dapat mengikuti proses perekaman data *e*-KTP langsung di Disdukcapil Kabupaten Sumedang, karena Pemerintah Pusat telah menyediakan perangkat perangkat khusus yang diberikan Pemerintah Pusat kepada Disdukcapil Kabupaten Sumedang untuk digunakan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP bagi masyarakat yang belum melakukan proses perekaman data kependudukan dengan tujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat yang akan melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP langsung di Instansi Pelaksana kebijakan *e*-KTP yaitu di Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Penyampaian informasi mengenai pelaksanaan kebijakan *e*-KTP yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Sumedang dapat dimengerti oleh semua berbagai elemen pemerintah baik Pemerintah Kecamatan, Desa, dan elemen-elemen Pemerintahan lainnya sampai kepada masyarakatnya.Aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP memberikan penjelasan mengenai tujuan, manfaat, dan kemudahan lainnya yang terdapat dalam *e*-KTP.Hal ini dapat dibuktikan dengan antusiasme masyarakat yang begitu besar pada program *e*-KTP.Manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat dalam administrasi kependudukan karena *e*-KTP ini berlaku diseluruh Indonesia. Sangat berbeda dengan KTP regular sembelumnya yang berlaku di 1 (satu) Provinsi saja dan keuntunngan lainnya tidak akan ada pengkloningan KTP lagi.

Berdasarkan keterangan dengan beberapa masyarakat yang sudah melaksanakan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP di Disdukcapil

Kabupaten Sumedang, bahwa masyarakat sudah mengetahui penyampaian infromasi mengenai mekanisme-mekanisme dan prosedur-prosedur untuk melakukan perekaman data kependudukan *e*-KTP. Proses perekaman data kependudukan *e*-KTP sangat mudah diikuti masyarakat dan tidak melalui birokrasi yang berbelit-belit. Kebijakan tersebut dilakukan dengan tujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat yang akan melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP langsung di Instansi Pelaksana yaitu di Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Proses penyampaian informasi yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Sumedang mengenai implementasi kebijakan *e*-KTP kepada masyarakat dapat diterima dan dipahami masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari antusiasme masyarakat yang besar untuk ikut berpastisipasi melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP.

Penyampaian informasi mengenai kebijakan *e*-KTP sudah disambut antusiasme oleh masyarakat sehingga dapat dilihat dari jumlah rekapitulasi hasil perekaman data kependudukan *e*-KTP sudah dilaksanakan masyarakat dengan jumlah yang signifikan. Walaupun semua Kecamatan di Kabupaten Sumedang belum sepenuhnya menyelesaikan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP, hal tersebut terjadi karena sebagian penduduk yang sudah meninggal atau pindah keluar kota tidak melaporkan serta mengurus berita kependudukannya, dan sebagian masyarakat berada diluar kota bahkan diluar negeri untuk menimba ilmu dan bekerja masih terdaftar sebagai warga penduduk Kabupaten Sumedang sehingga pada saat dilaksanakan proses perekaman *e*-KTP data tersebut otomatis

memanggil orang-orang tersebut untuk melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Pada sisi lain, meskipun program *e*-KTP ini mendapatkan partisipasi dan rasa antusiasme yang besar dari masyarakat, program ini belum seluruhnya berjalan dengan baik karena terhambat oleh keadaan dan waktu. Masyarakat yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), pegawai Swasta, dan buruh harian tidak mudah dalam membagi waktu untuk berpastisipasi mengikuti proses perekaman data *e*-KTP. Rata-rata PNS/Swasta dan buruh harian tidak bisa berkumpul pada saat yang ditentukan karena mereka terhambat oleh pekerjaan yang menyita waktu mereka.

Melihat kendala-kendala yang terjadi dilapangan, maka Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang memberikan beberapa solusi untuk memecahkan masalah tersebut untuk mengejar selesainya pelaksanaan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP dengan mengeluarkan kebijakan diluar ketentuan kebijakan Pemerintah Pusat. Kebijakan yang diinstruksikan oleh Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang dalah dengan menggunakan sistem jemput bola dimana aparatur yang telah ditunjuk oleh Kepala Disduk Kabupaten Sumedang terjun langsung kelapangan menjemput masyarakat yang berada dipedesaan dengan melihat jangkauan jarak jauh Desa dengan Kecamatan untuk memberikan pelayanan dengan durasi waktu dari pukul 08.00 sampai dengan 19.00. Solusi tersebut telah disampaikan informasinya kepada seluruh masyarakat oleh elemen-elemen masyarakat Kecamatan dan Desa yang akan dilakukan sistem jemput bola tersebut. Solusi tersebut telah dilaksanakan oleh Disdukcapil

Kabupaten Sumedang dan telah berhasil membuat masyarakat melakukan perekaman data kependudukan *e*-KTP.

Penyampaian informasi sudah diterima oleh seluruh masyarakat dengan melihat antusiasme masyarakat Kabupaten Sumedang yang sangat besar walaupun diantaranya sebagian masyarakat belum melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP yang disebabkan masyarakat tersebut diluar kota atau diluar negeri untuk bekerja dan menimba ilmu serta alasan-alasan lainnya tidak menyurutkan langkah pemerintah khusunya Disdukcapil Kabupaten Sumedang untuk terus melakukan pelayanan perekaman data kependudukan *e*-KTP yang diselenggarakan Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan uraian diatas bahwa penyampaian informasi yang dilaksanakan Disdukcapil Kabupaten Sumedang cukup baik.

4.1.2 *Clarity*(kejelasan) dalam Kebijakan *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang

Komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu. Penyampaian informasi harus disampaikan dengan benar-benar jelas supaya tidak akan terjadi kesalahpahaman antara individu dengan individu lainnya. Kejelasan dalam memberikan informasi dan berkomunikasi dapat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan *e*-KTP, maka dari itu dibutuhkannya komunikasi yang benar-benar jelas.Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang telah menerapkan komunikasi dengan prioritas

kejelasan dalam penyampaian informasi.Kejelasan dalam berkomunikasi bukan hanya ditujukan kepada aparatur pelaksana kebijakan atau implementor melainkan kepada masyarakat. Hal tersebut juga sangat penting untuk masyarakat agar dapat memahami apa yang dimaksud aparatur dalam melaksanakan kebijakan tersebut dan dapat memahami apa yang dimaksud aparatur dalam melaksanakan kebijakan tersebut dan dapat memahami pelayanan yang diberikan supaya masyarakat mendapatkan kemudahan dalam proses perekaman data kependudukan e-KTP.

Kejelasan informasi merupakan suatu ukuran tentang cara penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka kepada pihak-pihak yang membutuhkan, supaya aparatur maupun masyarakat mudah mengetahui, memahami, dan mengerti satu sama lain. Hal tersebut merupakan suatu keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui dan keterbukaan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Berdasarkan wawancara dengan Kasi Proyeksi dan Perkembangan Disdukcapil Kabupaten Sumedang mengenai kejelasan dalam kebijakan *e*-KTP“jelas dapat dimengerti dan dapat dipahami oleh aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP dalam memberikan pelayananproses perekaman *e*-KTP kepada masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Sumedang” (19/6/2012). Hal tersebut senada dengan pendapat yang diungkapkan oleh Kepala Disdukcapil bahwa Aparatur pelaksana kebijakan dalam hal ini Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang melalui Kasi Proyeksi dan Perkembangan telah menjalankan tahapan-tahapan yang baik dalam mengupayakan kejelasan dalam penyampaian informasi

dalam kebijakan *e*-KTP diantaranya dengan memberikan pelatihan-pelatihan supaya aparatur pelaksana kebijakan dapat lebih paham menjalankan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP untuk melayani seluruh masyarakat dengan baik.

Hambatan yang terjadi di Disdukcapil adalah ketidakjelasan antara Kadis Disdukcapil Kabupaten Sumedang dengan Pemerintah Pusat mengenai anggaran untuk proses perekaman *e*-KTP. Pemerintah Pusat belum memberikan kepastian mengenai anggaran dalam proses perekaman data kependudukan *e*-KTP yang akan dilaksanakan pada tahun selanjutnya, apakah masih menggunakan anggaran dari pusat atau sudah menggunakan anggaran daerah. Proses perekaman data kependudukan *e*-KTP ini tentunya akan terus berlanjut ketahun berikutnya dengan bertambahnya jumlah penduduk yang wajib memiliki *e*-KTP.Selain itu kurangnya komunikasi yang jelas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat menyebabkan masih banyaknya yang mengajukan permohonan pembuatan KTP regular sedangkan proyek pembuatan *e*-KTP ini masih berlangsung. Hal ini disebabkan karena proses pembuatan *e*-KTP terlalu lama padahal banyak masyarakat yang membutuhkan KTP baru untuk berbagai keperluan mendesak seperti keperluan untuk persyaratan lamaran pekerjaan, pernikahan dan syarat-syarat yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat mengenai kejelasan dalam kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang bahwakejelasan memberikan informasi itu sangat penting supaya masyarakat tidak akan mengalami kebingungan dan ketidakpahaman mengenai kebijakan *e*-KTP

ini.Kurangnya komunikasi yang jelas dari Disdukcapil kepada masyarakat menyebabkan masih banyaknya yang mengajukan permohonan KTP manual sedangkan proses proyek perekaman data kependudukan *e*-KTP ini masih berlangsung. Hal ini disebabkan karena proses pencetakan *e*-KTP berjalan lama, padahal masih banyak masyarakat yang membutuhkan KTP baru untuk berbagai keperluan mendesak seperti keperluan untuk persyaratan lamaran, pekerjaan, pernikahan dan syarat-syarat lainnya. Masyarakat mengeluhkan ketidakpastian hasil perekaman data kependudukan *e*-KTP selesai dengan waktu yang cepat. Proses hasil cetakan *e*-KTP berjalan lambat, hal tersebut disebabkan karena proses pencetakan dan pembuatan *e*-KTP adalah wewenang dari Pusat. Sedangkan hasil perekaman yang harus dicetak meliputi seluruh Kabupaten di Indonesia yang serentak melakukan perekaman data kependudukan *e*-KTP sehingga pembuatan *e*-KTP ini berjalan lama.Namun Kadis Disdukcapil Kabupaten Sumedang menjanjikan kepada masyarakat untuk menunggu hasil cetak *e*-KTP selesai sampai pada akhir tahun 2012.Pendistribusian hasil cetak *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang yang sudah diterima oleh masyarakat sebanyak 410.815 jiwa dari jumlah hasil perekaman data kependudukan *e*-KTP sebanyak 713.509 jiwa.

Kebijakan program *e*-KTP diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat, maka semua anggaran dan fasilitas menjadi tanggung jawab dan kewenangan Pemerintah Pusat.Tugas Disdukcapil Kabupaten Sumedang hanya sebagai Instansi pelaksana kebijakan yang diberikan Pemerintah Pusat. Disdukcapil hanya berwenang dalam pelaksanaan kebijakan *e*-KTP termasuk didalamnya fasilitas

petugas perekaman yang akan disebarkan keseluruh Kecamatan di Kabupaten Sumedang. Namun, Pemerintah Pusat belum memberikan kejelasan mengenai anggaran dan fasilitas yang akan diberikan kepada Disdukcapil Kabupaten Sumedang terkait dengan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP yang akan terus berlanjut.Berdasarkan uraian diatas mengenai kejelasan dalam kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil belum baik.

4.1.3 *Consistency* (konsistensi) dalam Kebijakan *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang

Komunikasi yang diberikan dalam pelaksanaan suatu kebijakan harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidakjelasan dan kebingungan bagi pelaksana kebijakan *e*-KTP dilapangan dalam menjalankan suatu kebijakan.

Makna dari konsistensibahwa implementasi kebijakan dapat berjalan efektif apabila perintah pelaksanaan kebijakan harus konsisten dan jelas.Konsistensi ini terkait dengan sikap, persepsi, dan respon dari aparat pelaksana dalam memahami secara jelas dan benar terhadap mekanisme-mekanisme dan pedoman yang dilaksanakan.Tingkat keefektifan kebijakan tergantung kepada konsistensi dan kejelasan perintah pelaksanaanya. Walaupun perintah yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan mempunyai unsur kejelasan, tetapi apabila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut

tidak akanmemudahkan 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.

Konsistensi sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan konsistensi kerja.Konsistensi dimaksudkan untuk menjaga kinerja aparatur tetap pada alur pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan kerja akan sesuai dengan prosedur kerja. pelaksanaan kerja yang sesuai dengan prosedur akan menghasilkan kualitas kerja yang berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan *e*-KTP.

Disdukcapil Kabupaten Sumedang dalam mengimplementasikan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP yang diberikan kepada masyarakat diwujudkan melalui peraturan-peraturan yang dijadikan landasan hukum dalam pelaksanaan kebijakan *e*-KTP. Kepala Disduk Kabupaten Sumedang memberikan kontribusi yang baik kepada aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing tentunya berdasarkan peraturan, pedoman dan mekanisme-mekanisme yang sudah ditentukan.

Pelayanan yang dilaksanakan oleh Disdukcapil dalam kebijakan *e*-KTP dimaksudkan untuk memberikan pelayanan dibidang administrasi kependudukan dengan mudah dan efisien tanpa memerlukan waktu yang lama dan persyaratan administrasi kependudukan yang berbelit-belit.Manfaat yang diperoleh dari kebijakan *e*-KTP ini adalah mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari Pemerintah. Selain itu, untuk mendukung terwujudnya *database* kependudukan yang akurat khususnya yang bermanfaat dengan data

kependudukan wajib KTP yang identik dengan data potensial pemilih pemilu, sehingga DPT pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang mengenai konsistensi bahwa:

> "upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui proses perekaman data kependudukan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang yang semakin baik menjadi tugas pemerintah untuk terus diupayakan dengan kemampuan dan keterbatasan sumber daya yang dimiliki untuk merespon berbagai perubahan tuntutan yang terus tumbuh dan berkembang dalam masyarakat". (19/6/2012)

Pelaksanaan kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang dijalankan dengan konsisten sesuai dengan peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan dan peraturan yang telah diinstruksikan Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang.Peraturan dan pedoman-pedoman yang dibuat oleh Kepala Disdukcapil telah mendorong aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang untuk tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang berlaku di Disdukcapil Kabupaten Sumedang.Hal tersebut senada dengan pendapat Kasi Proyeksi dan Perkembangan bahwa Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang tetap berkonsisten dalam menjalankan tugasnya dan berkonsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.Wujud dari konsistensi yang dilakukan aparatur pelaksana Disdukcapil Kabupaten Sumedang adalah dengan memberikan kemudahan pelayanan perekaman data kependudukan dengan menggunakan prosedur-prosedur tetap standar operasional prosedur yang ditetapkan Pemerintah Pusat dan Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat wilayah Kabupaten Sumedang yang telah melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP di

Disdukcapil Kabupaten Sumedang bahwa penyampaian informasi mengenai kebijakan *e*-KTP tentang semua prosedur, persyaratan, manfaat, fungsi dan tujuan dari kebijakan *e*-KTP sudah disampaikan dijalankan secara konsisten. Tidak ada perubahan-perubahan yang signifikan dari Disdukcapil sendiri mengenai kebijakan *e*-KTP sehingga masyarakat tidak merasa kebingungan dalam melaksanakan kebijakan *e*-KTP.

Berdasarkan uraian diatas aparatur pelaksana melaksanakan pelayanan perekaman data kependudukan e-KTP berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku, sehingga tidak menyimpang dari peraturan-peraturan yang dijadikan landasan hukum dalam pelaksanaan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP. Aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP telah memberikan pelayanan pada proses perekaman data kependudukan *e*-KTP berdasarkan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat tidak mengalami kebingungan dan tidak berbelit-belit pada saat melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP. Disdukcapil Kabupaten Sumedang dalam melaksanakan kebijakan *e*-KTPbaik.

4.2 *Resources*(sumber daya) dalam Kebijakan *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang

Sumber daya dalam kebijakan merupakan kebutuhan yang mutlak harus dilaksanakan pada setiap organisasi melalui perwujudan dan interaksi yang sinergis, sistematis dan terencana atas dasar kemitraan.Pengembangan sumber daya dalam kebijakan di Disdukcapil Kabupaten Sumedang diarahkan kepada

pembentukan birokrasi yang bermartabat.Birokrasi pemerintahan yang bersih, makmur, taat dan bersahabat.Bersih dalam artian bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.Makmur dalam artian mampu memenuhi kebutuhan dasar dan berkeinginan untuk mencapai kehidupan dan penghidupan yang lebih baik.Taat dalam artian birokrasi memahami dan mentaati serta menjalankan norma-norma agama dan budaya serta peraturan-peraturan yang menjadi landasan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan bersahabat dalam arti mampu bersosialisasi memberikan teladan dan menjadi panutan masyarakat serta ramah dan bersahabat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengembangan sumber daya aparatur bertujuan agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan informasi dalam melaksanakan tugasnya.Pengembangan sumber daya aparatur diterapkan supaya aparatur mendapatkan pelatihan khusus dalam implementasi kebijakan *e*-KTP, dalam pelaksanaanya kebijakan *e*-KTP sangat membutuhkan sumber daya yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasionalkan dan mengaplikasikan data-data yang tersimpan dalam komputer.

Kebijakan *e*-KTP terdapat sumber-sumber kebijakan yang dapat menentukan keberhasilannya dalam menciptakan efisiensi kerja.Sumber-sumber kebijakan dalam sumber daya ini yaitu sumber daya manusia dari aparatur, informasi, fasilitas, dan wewenang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Disdukcapil mengenai sumber daya dalam implementasi kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang bahwa:“sumber daya aparatur maupun sarana dan prasarana dalam

mendukung kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang sudah mencukupi dan tidak mendapatkan permasalahan yang signifikan".(19/6/2012) Namun, tidak seperti yang diungkapkan oleh Kasi Proyeksi dan Perkembangan bahwa: "sumber daya yang terdiri dari *staff, information, facilities*, dan *authority* dalam kebijakan *e*-KTP masing-masing indikator dalam sumber daya ini memiliki masalah-masalah teknis dalam pelaksanaan kebijakan *e*-KTP". (19/6/2012)

Masing-masing dari indikator tersebut memiliki permasalahan yang berbeda-beda. Suatu pelaksana kebijakan tidak akan berjalan lancar apabila indikator tersebut tidak terpenuhi untuk menunjang semua pelaksanaannya. Aparatur Disdukcapil mau tidak mau harus memenuhi semua kebutuhan untuk menunjang berjalannya pelaksanaan kebijakan *e*-KTP di Wilayah Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan keterangan dari masyarakat mengenai sumber daya dalam implementasi kebijakan *e*-KTPbahwa sumber daya yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang hanya diturunkan satu orang per kecamatan sedangkan penduduk wajib *e*-KTP cukup banyak. Hal ini membuat proses perekaman *e*-KTP membuat masyarakat harus mengantri menunggu nomor panggilan.

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam hal ini harus bertanggung jawab dalam menangani permasalahan-permasalahan seperti ini, maka kemudian solusi yang diambil oleh Disdukcapil Kabupaten Sumedang dalam menangani permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat yaitu dengan mengeluarkan kebijakan "jemput bola" dimana aparatur Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil, aparatur Kecamatan dan elemen-elemen Desa membantu proses perekaman *e*-KTP guna menciptakan pelayanan yang prima kepada masyarakat.Berdasarkan uraian diatas mengenai *resources* atau Sumber daya dalam kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang belum baik.

4.2.1 *Staff* (staff) dalam Kebijakan *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang

Sumber daya manusia merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai mahluk sosial yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung didalamnya menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan.Sumber daya manusia yang bermutu dan profesional merupakan kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sumber daya manusia adalah unsur penting dalam suatu proses pengolahan data. Peran sumber daya manusia didalam suatu organisasi sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan organisasi.

Staff selain diharapkan mampu, pandai, dan terampil juga hendaknya berkeinginan dan mempunyai kesungguhan untuk bekerja secara efektif dan efisien.Sebaliknya apabila *staff* yang kurang mampu, kurang cakap, dan kurang terampil salah satunya dapat mengakibatkan pekerjaan tidak dapat terselesaikan secara optimal dengan cepat dan tepat pada waktunya.*staff* ini merupakan aset yang sangat penting dan berharga untuk Instansi-instansi khususnya pada

Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Faktor sumber daya manusia ini mendapatkan perhatian yang besar dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

Staff merupakan faktor yang sangat penting dalam keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kebijakan.Hal ini dikarenakan manusia adalah unsur penggerak dan pelaksanaan dari kebijakan itu sendiri.*Staff* dapat dikatakan berhasil jika dalam suatu lembaga birokrasi seperti Disdukcapil Kabupaten Sumedang, aparaturnya memiliki keahlian, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya.Aparatur bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan memiliki kepatuhan terhadap atasan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang diembannya.

Staff berperan penting dalam mengoperasikan alat-alat kerja berbasis teknologi seperti paham mengoperasikan komputer baik *hardware* maupun *software* dalam menunjang keberhasilan suatu kebijakan. Kebijakan tidak akan berhasil apabila jumlah *staff* tidak memadai dan *staff* tidak dapat mengoperasikan alat-alat berbasis teknologi. Perkembangan zaman teknologi yang membawa aparatur pelaksana wajib memahami teknologi guna menciptakan pelayanan prima dan maksimal kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan Kasi Proyeksi dan Perkembangan bahwa *staff* dalam kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang “dipilih oleh Kepala Disdukcapil untuk melaksanakan proses perekeman data kependudukan *e*-KTP yang disebarkan ke 26 Kecamatan di Wilayah Kabupaten Sumedang sebanyak 26 orang”.(19/6/2012)

Orang yang dipilih oleh Kepala Disdukcapil untuk menjadi petugas pelaksana kebijakan *e*-KTP adalah orang yang jenjang pendidikannya sarjana komputer dan *staff-staff* yang bertugas di Disdukcapil Kabupaten Sumedang yang mempunyai pengalaman terlibat dalam pengelolaan KTP sebelumnya atau KTP manual.Disdukcapil Kabupaten Sumedang mengambil *staff-staff* yang profesional dan terlatih untuk membantu Kadis dalam pelaksanaan kebijakan *e*-KTP sebagaimana telah diinstruksikan oleh Pemerintah Pusat.Akan tetapi, meskipun Kadis telah memilih *staff-staff* yang profesional namun *staf* tersebut harus mengikuti pelatihan-pelatihan, pembinaan dan pendidikan *staff*.Hal ini dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme kerja dan *staff* memiliki wawasan yang luas serta dapat melakukan tindakan disiplin *staff*.*Staff* yang melanggar peraturan diberikan teguran bahkan pemecatan untuk *staff* yang benar-benar tidak mematuhi aturan dan kaidah yang sudah ditetapkan Kadis Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Staff merupakan hal penting yang harus diprioritaskan dalam kebijakan e-KTP yang harus dinilai dari segi pendidikan, keahlian, keterampilan, inovasi dan kreativitas.*Staff* yang menangani kebijakan berbasis teknologi ini tentunya dibutuhkan keahlian yang profesional dalam menjalankan suatu program untuk keberhasilan kebijakan *e*-KTP. Namun berdasarkan pengamatan peneliti, beberapa *staff* yang bertugas dalam proses perekaman data kependudukan *e*-KTP tidak memahami komputer khususnya mengenai *hardware*. Beberapa diantaranya hanya dapat memahami *software* nya saja tidak dengan *hardware*.Pemahaman *hardware* ini penting karena apabila komputer dan alat-alat penunjang lainnya

mengalami kerusakan atau *error*, *staff* tersebut dapat memperbaiki dengan cepat tanpa harus dibawa dan ditukarkan kembali kepada Pemerintah Pusat di Jakarta. Hal tersebut tentunya akan membuat pelayanan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP sedikit tersendat karena perangkat komputer atau alat penunjang perekaman *e*-KTP mengalami kerusakan belum lagi dengan biaya ongkos yang dikeluarkan oleh Disdukcapil untuk membawa perangkat tersebut ke Pusat. Selain kendala yang dialami *staff* dalam mengoperasikan komputer, terdapat kendala lain seperti kurangnya ketelitian dan kejelian dari *staff* yang melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP pada masyarakat. Seperti halnya yang dialami oleh beberapa masyarakat yang sudah menerima pendistribusian hasil cetakan *e*-KTP tidak sesuai dengan identitas diri yang tercantum pada KTP manual dan tidak sesuai dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Beberapa masyarakat yang mengalami masalah seperti ini mendatangi kantor Disdukcapil untuk *complain* atas ketidaksesuaian data mereka. Hal ini disebabkan oleh *staff* yang melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP tidak teliti dan tidak jeli dalam memproses data kependudukan mereka. Selain disebabkan oleh aparatur, masyarakatnya juga tidak jeli dalam melakukan konfirmasi penyetujuan data yang akan dimasukan kedalam *database* kependudukan, mereka langsung menyetujui keabsahan identitas dirinya tanpa dilihat dan dicermati terlebih dahulu sebelum *database* kependudukan ini dikirim ke Pemerintah Pusat untuk dilakukan proses pembuatan dan pencetakan *e*-KTP. Permasalahan yang dialami masyarakat ini tentunya membuat Kadis Disdukcapil Kabupaten Sumedang turun tangan untuk menjelaksan kepada

masyarakat yang mengalami masalah tersebut untuk segera melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP dengan menonaktifkan *database* orang tersebut dan mengganti dengan identitas diri yang benar-benar sesuai dengan identitasnya masing-masing. Namun, Kadis Disdukcapil Kabupaten Sumedang tidak dapat menjanjikan pembuatan dan pencetakan hasil *e*-KTP nya selesai dengan waktu yang cepat, karena peran Disdukcapil Kabupaten Sumedang sebagai instansi pelaksana yang hanya melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP dan menyediakan infrasturktur serta anggaran yang diberikan oleh Pemerintah Pusat, sedangkan yang membuat dan mencetak *e*-KTP itu adalah bagian dari Pemerintah Pusat.

Berdarkan uraian diatas bahwa ketersediaan *staff* yang dipilih oleh Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedangsudah merata diberikan kepada tempat-tempat pelayanan di Kecamatan maupun di tempat pelayanan Disdukcapil sendiri. Akan tetapi dapat dijelaskan bahwa sumber daya *staff* yang berpotensi sangat diperlukan karena dapat memberikan dukungan dalam keberhasilan pelaksanaan kebijakan *e*-KTP pada khususnya pada pelayanan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP. *Staff* yang diperlukan di Disdukcapil Kabupaten Sumedang adalah *staff* yang mempunyai keahlian untuk mampu mengoperasikan komputer baik dari segi *software* maupun *hardware*. Selain dapat mengoperasikan komputer dan perangkat-perangkat lainnya, *staff* harus mempunyai sifat lebih teliti dan kesabaran menangani masyarakat guna menciptakan pelayanan yang baik lagi untuk masa yang akan datang, maka *Staff* dalam kebijakan *e*-KTP ini dinilai belum baik.

4.2.2 *Information*(informasi) dalam Kebijakan *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang

Informasi merupakan sumber daya yang penting bagi pelaksanaan kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan atau program serta bagaimana pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepatuhan kepada peraturan pemerintah dan Undang-undang.

Informasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyediakan informasi bagi aparatur pelaksana kebijakan, supaya informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat digunakan aparatur pelaksana. Pengembangan dan analisis sistem informasi pada suatu organisasi bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas informasi yang akan dihasilkan, meningkatkan kontrol pada organisasi dan penghematan diaya perolehan informasi.

Informasi yang relevan tentang bagaimana cara mengimplementasikan suatu kebijakan khususnya dalam kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang harus terintergrasi dengan baik. Hal ini dimaksudkan agar pelaksana kebijakan tidak akan melakukan suatu kesalahan dalam menginterpretasikan bagaimana cara mengimplementasikan atau melaksanakan kebijakan *e*-KTP tersebut, disamping itu informasi sangat penting untuk menyadarkan aparatur yang terlibat dalam implementasi kebijakan *e*-KTP suapay diantara mereka dapat melaksanakan dan mematuhi apa yang sudah menjadi tugas dan kewajibannya

masing-masing sesuai dengan prosedur standar operasional yang sudah ditetapkan oleh Kadis Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Implementasi kebijakan *e*-KTP diperlukan waktu yang cukup lama supaya kebijakan tersebut dapat berhasil sesuai target yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat, akan tetapi bukan hanya waktu saja yang diperlukan melainkan sumber daya manusia juga penting. Oleh karena itu faktor tersebut sangat mendukung keberhasilan kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang.Waktu merupakan suatu penentuan supaya kebijakan yang telah ada dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, sedangkan dalam menentukan waktu untuk mencapai keberhasilan kebijakan *e*-KTP tidak bisa ditentukan dengan cepat karena tidak hanya waktu saja yang diperlukan melainkan hal-hal lain yang dapat mendorong keberhasilan *e*-KTP juga perlu diperhatikan.

Berdasarkan wawancara dengan Kasi Proyeksi dan Perkembangan mengenai informasi dalam kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang bahwa:“informasi yang telah ditentukan oleh Kadis Disdukcapil adalah informasi mengenai suatu sistem untuk memfasilitasi pelayanan masyarakat melalui *e*-KTP dalam mewujudkan efisiensi dan efektivitas publik”. (19/6/2012)

Informasi yang didapatkan oleh aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP disampaikan kembali kepada masyarakat supaya masyarakat dapat mengetahui informasi mengenai kebijakan *e*-KTP.Hal ini dilakukan karena dengan memberikan informasi yang diberikan kepada masyarakat maka kebijakan *e*-KTP

dapat terlaksana dengan baik dan dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Sumedang dan Pemerintah Pusat.

Informasi yang diberikan aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP kepada masyarakat sudah jelas dan konsisten.Prosedur-prosedur dalam melaksanakan kebijakan *e*-KTP sudah diinformasikan dengan baik melalui berbagai elemen Pemerintah dari Disdukcapil sampai kepada elemen Pemerintah Desa. Proses pelayanan perekaman data kependudukan *e*-KTP dijalankan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan oleh Kadis Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Informasi-informasi yang diberikan kepada masyarakat sudah dapat dipahami, dimengerti dan diikuti sesuai dengan prosedeur dalam menginformasikan kebijakan *e*-KTP. Masyarakat yang telah melaksanakan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP di Kabupaten Sumedang dalam hal ini sangat menerima dan legowo dengan kebijakan yang diberikan oleh Pemerintah Pusat melalui Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil rekapitulasi perekaman data kependudukan *e*-KTP yang telah dilaksanakan masyarakat dengan jumlah yang besar. Walaupun diantaranya terdapat masyarakat yang sampai saat ini belum melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP dengan berbagai spekulasi alasan yang berbeda-beda. Alasan-alasan masyarakat yang belum melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP terkendala dalam pendataan kependudukan. Permasalahan seperti penduduk yang sudah meninggal, dan telah menetap diluar wilayah Kabupaten Sumedang tidak melaporkan informasi tersebut kepada Disdukcapil Kabupaten Sumedang sehingga jumlah penduduk wajib memiliki *e*-KTP menjadi bertambah. Berbeda

lagi dengan permasalahan penduduk yang belum mengikuti proses perekaman data kependudukan *e*-KTP dengan alasan pendidikan diluar wilayah Kabupaten Sumedang, dan alasan bekerja diluar kota dan diluar negeri. Akan tetapi, masyarakat yang belum melaksanakan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP dengan alasan-alasan tertentu masih dapat dilakukan ketika penduduk tersebut berada dan pulang ketempat asalnya yaitu ke Wilayah Kabupaten Sumedang. Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang mengambil langkah dalam memberikan informasi kepada seluruh elemen masyarakat untuk segera melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP untuk masyarakat yang belum melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP. Proses *e*-KTP dilakukan di Disdukcapil Kabupaten Sumedang dengan membawa persyaratan administrasi kependudukan sebagaimana telah diinformasikan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Sumedang.

4.2.3 *Authority* (kewenangan) dalam Kebijakan *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang

Kewenangan untuk membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh suatu lembaga akan mempengaruhi lembaga itu dalam melaksanakan suatu kebijakan. Kewenangan menjadi penting kehadirannya ketika mereka dihadapkan kepada suatu masalah dan mengharuskan mereka mengambil suatu keputusan yang pada saat itu lembaga tidak memberikan kewenangan untuk membuat keputusan itu

sendiri dalam memecahkan masalah yang dihadapi bukan hanya wibawa lembaga itu saja yang merosot dimata masyarakat.

Kewenangan yang dimiliki Kepala Disdukcapil dan jajaran aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang bersifat formal. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang sudah ditetapkan, ketika wewenang itu nihil maka kekuatan para pelaksana tidak terlegitimasi sehingga dapat menggagalkan proses pelaksanaan itu sendiri. Tetapi, dalam konteks yang lain ketika wewenang formal tersebut sering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas dari kewenangan itu sendiri. Disatu pihak, efektivitas kewenangan diperlukan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan, tetapi disisi lain efektivitas akan menyurut pada saat wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau demi kepentingan kelompoknya.

Kewenangan Disdukcapil Kabupaten Sumedang dalam kebijakan *e*-KTP adalah *pertama*, memilih aparatur yang paham mengoperasikan komputer tentunya dapat menguasai *hardware* dan *software* nya untuk menjadi pertugas operator pelayanan perekaman data kependudukan *e*-KTP di Disdukcapil dan keseluruh Kecamatan di Wilayah Kabupaten Sumedang yang terdiri dari 26 Kecamatan.*Kedua*, memberikan fasilitas-fasilitas penunjang proses pelayanan perekaman data kependudukan *e*-KTP seperti perangkat keras dan perangkat lunak yang sudah diberikan oleh Pemerintah Pusat kepada Seluruh Kecamatan di Wilayah Kabupaten Sumedang. *Ketiga*, membuat kebijakan baru untuk pelaksanaan kebijakan proses pelayanan perekaman data kependudukan.

*Kelima*pemberian insentif kepada operator yang sudah ditunjuk oleh Kadis Disdukcapil Kabupaten Sumedang yang bertugas untuk melayani proses perekaman data kependudukan baik pelayanan di Disdukcapil dan Kecamatan.

Berdasarkan wawancara dengan Kasi Proyeksi dan Perkembangan Disdukcapil Kabupaten Sumedang bahwa:"kewenangan yang dimiliki pertugas operator hanya bertugas untuk memberikan pelayanan pada proses perekaman data kependudukan *e*-KTP".(19/6/2012)

Petugas operator tidak bisa merubah atau memproses perekaman data kependudukan *e*-KTP tanpa kelengkapan administrasi kependudukan yang sudah terdaftar sebelumnya pada KTP manual.Kewenangan yang dimiliki pertugas operator di Disdukcapil ini mengikuti peraturan-peraturan struktur organisasi sesuai dengan tugas fungsi dan pokok masing-masing yang tentunya sudah telah ditetapkan oleh Kadis Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Hal tersebut senada dengan pendapat Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang bahwa kewenangan setiap aparatur dalam melaksanakan kebijakan *e*-KTP sudah sesuai dengan apa yang menjadi tugasnya masing-masing. Kewenangan setiap aparatur berbeda-beda dan tidak mungkin sama walaupun aparatur tersebut mempunyai tujuan yang sama dalam mewujudkan pelaksanaan kebijakan *e*-KTP.

Kewenangan Disdukcapil Kabupaten Sumedang dalam implementasinya diberikan tugas membangun kepercayaan masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang dalam meningkatkan pelayanan-pelayanan dalam proses perekaman data kependudukan *e*-KTP. Ketentuan-ketentuan standar operasional

prosedur menjadi tugas pokok aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP dalam melaksanakan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP.

Kewenangan Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang sebagai instansi pelaksana memiliki kewajiban untuk mengatur berjalannya kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Kadis Disdukcapil Kabupaten Sumedang mengeluarkan kebijakan untuk membuat identitas sementara bagi masyarakat yang mempunyai permasalahan pada KTP sebelumnya seperti KTP nya hilang, masa berlaku KTP nya sudah habis dan lain sebagainya untuk melengkapi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut dengan ketentuan masa berlaku KTP sementara ini hanya sampai tanggal 31 Desember 2012 atau hasil pencetakan *e*-KTP sudah diterima oleh masyarakat yang bersangkutan. Hal ini dilakukan karena pembuatan dan pencetakan *e*-KTP yang akan diberikan kepada masyarakat yang sudah melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP berjalan lama, meskipun pendistribusian hasil *e*-KTP sudah berjalan dan sudah diterima oleh masyarakat yang sudah melaksanakan proses perekaman *e*-KTP yang dilakukan pada awal tahun 2012 lalu.

Disdukcapil Kabupaten Sumedang mempunyai kewenangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khusunya pada administrasi kependudukan berupa pelayanan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP. Masyarakat yang akan melakukan proses perekaman data apabila tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan, maka kewenangan Disdukcapil Kabupaten Sumedang untuk tidak melayani perekaman data. Namun jika persyaratan

administrasi kependudukannya terpenuhi maka Disdukcapil Kabupaten Sumedang akan melayani proses perekaman data kependudukan *e*-KTP.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kewenangan yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Sumedang sudah baik, kewenangan yang dimiliki oleh aparatur pelaksana dijalankan sesuai dengan struktur organisasinya dan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

4.2.4 *Facilities*(fasilitas) dalam Kebijakan *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang

Perkembangan teknologi informasi berkembang dengan pesat seiring dengan penemuan dan pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang informasi dan komunikasi sehingga mampu menciptakan alat-alat yang mendukung perkembangan teknologi informasi, mulai dari sistem komunikasi sampai dengan alat komunikasi yang searah maupun dua arah. Pelayanan yang ditunjang denga peralatan dan perlengkapan yang memadai dapat menjadi modal yang dapat diwujudkan pada setiap program dan tujuan lembaga pemerintah kearah yang lebih baik.

Seiring dengan kemajuan teknologi saat ini maka pemerintah mengaplikasikan teknologi untuk diterapkan sebagai suatu uapaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat.Peralatan merupakan unsur penting untuk membuat suatu jaringan komunikasi seperti jaringan internet yang

memerlukan peralatan-peralatan pendukung seperti tower dan perangkat-perangkat komputer baik *hardware* maupun *software*.

Fasilitas fisik merupakan sumber daya yang penting dalam implementasi kebijakan *e*-KTP, disamping fasilitas sebagai penunjang aparatur pelaksana untuk melaksanakan kebijakan *e*-KTP tentunya harus memiliki sumber daya yang handal dan memahami perangkat-perangkat berbasis teknologi. Selain itu fasilitas seperti kantor dan kondisi tempat pelayanan tidak memadai kemungkinan kebijakan *e*-KTP tidak akan terlaksana dengan baik.

fasilitas-fasilitas yang berada di Disdukcapil Kabupaten Sumedang pada umumnya memiliki beberapa fasilitas yang dibutuhkan aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP dan memiliki fasilitas untuk melakukan pelayanan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP. Fasilitas-fasilitas yang ada di Disdukcapil Kabupaten Sumedang telah mendukung aparatur untuk menjalankan tugasnya masing-masing. Pendukung lainnya dari fasilitas adalah dukungan dari segi informasi baik dari *hardware* dan *software* yang akan membantu pelaksanaan kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Fasilitas-fasilitas dalam kebijakan *e*-KTP tentunya wajib memiliki pendukung lainnya seperti keahlian aparatur pelaksana dalam melaksanakan kebijakan *e*-KTP menggunakan perangkat-perangkat berbasis teknologi.

Adapun jenis dan jumlah perangkat masing-masing yang ada ditempat pelayanan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang yang diberikan Pemerintah Pusat seperti terlihat pada tabel 4.1 dibawah ini:

Tabel 4.1
Perangkat-perangkat penunjang proses perekaman data yang ada di Disdukcapil Kabupaten Sumedang

1. Perangkat Keras (*hardware*)	Jumlah
Server untuk *application* sidik jari	1 buah
UPS 2200VA	1 buah
Dekstop PC	2 buah
UPS 1000VA	2 buah
Fingerprintscanner	2 buah
Smartcard reader/writer	2 buah
Signature Pad	2 buah
Iris scanner	2 buah
Card personalization printer+cleaning kit	2 buah
Printer ribbon colour+film	20 buah
Hardisk external	1 buah
Kamera Digital	2 buah
Tripod	2 buah
2. Perangkat Lunak	
Operating System (OS) windows server	1 buah
Database Engine	1 buah
Aplikasi AFIS system	1 buah
Antivirus client	1 buah
Antivirus Server	1 buah

(Sumber: Disdukcapil Kabupaten Sumedang 2012)

Instalasi perangkat lunak dan *database* kependudukan kedalam perangkat keras menjadi tanggung jawab pihak penyedia dan akan dilakukan di Jakarta. *Database* kependudukan dan pencatatan sipil merupakan hasil pelayanan dengan SIAK yang telah dikonsolidasikan ke Pusat Data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemerterian Dalam Negeri, sedangkan pemasangan dan percobaan sampai dengan perangkat tersebut berfungsi dengan baik ditempat pelayanan menjadi tanggung jawab pihak penyedia yang telah diketahui Kadis Disdukcapil Kabupaten Sumedang untuk pelayanan di Disdukcapil dan untuk pelayanan di Kecamatan yang telah diketahui sebelumnya oleh Camat.

Adapun perangkat-perangkat yang diberikan oleh Pemerintah Pusat untuk pelayanan perekaman data kependudukan *e*-KTP untuk dilaksanakan di Kecamatan diantaranya:

Tabel 4.2
Perangkat-perangkat penunjang proses perekaman data yang ada di Seluruh Kecamatan Kabupaten Sumedang

3. Perangkat Keras (*hardware*)	Jumlah
Server untuk *database* AFIS	1 buah
UPS 2200VA	1 buah
Komputer PC	2 buah
UPS 1000VA	2 buah
Fingerprintscanner	2 buah
Smartcard reader/writer	2 buah
Signature Pad	2 buah
Digital scanner	2 buah
Switch dan Cabling	2 buah
Hardisk external	1 buah
Kamera Digital	2 buah
Tripod	2 buah
4. Perangkat Lunak	
Operating System (OS) windows server	1 buah
Database Engine	1 buah
Aplikasi Perekaman sidik jari	1 buah
Antivirus client	1 buah
Antivirus Server	1 buah

(Sumber: Disdukcapil Kabupaten Sumedang Tahun 2012)

Fasilitas yang dikirim oleh Pemerintah Pusat selain diberikan kepada Disdukcapil Kabupaten Sumedang juga diberikan untuk 26 Kecamatan di Kabupaten Sumedang.Fasilitas ini didistribusikan langsung oleh Kasi Proyeksi dan Perkembangan untuk diberikan keseluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Sumedang.Fasilitas yang diberikan tentunya tidak memiliki kesamaan antara fasilitas yang diberikan kepada Disdukcapil dan Kecamatan. Fasilitas yang diberikan berbeda karena Disdukcapil merupakan Instansi Pelaksana kebijakan *e*-

KTP dimana Disdukcapil menampung semua *database* kependudukan d=seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Sumedang.

Selain perangkat-perangkat diatas, fasilitas yang terdapat di Disdukcapil Kabupaten Sumedang terdiri dari: *pertama* ruang pelayanan masyarakat untuk proses perekaman data kependudukan *e*-KTP. *Kedua*, ruang server serta ruang untuk melakukan pemilahan dan penyimpanan data kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Proyeksi dan perkembangan mengenai fasilitas dalam kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang bahwa "secara umum fasilitas tersedia berdasarkan ketentuan dari Pusat. Fasilitas-fasilitas yang terpenuhi tentunya akan mendukung keberhasilan kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang"(19/6/2012). Namun, Disdukcapil Kabupaten Sumedang menghadapi kesulitan mengenai fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah Pusat ini apabila fasilitas-fasilitas kadangkala mengalami gangguan kerusakan pada sistem *hardware* maupun *software*.Sedangkan, anggaran dari Pemerintah Pusat untuk memperbaiki gangguan-gangguan seperti ini sangat minim maka dengan terpaksa aparatur pelaksana kebijakan langsung menukar perangkat tersebut dengan mengambil perangkat baru karena apabila Disdukcapil menunggu perangkat baru tersebut didistribusikan oleh Pusat membutuhkan waktu yang lama.Namun berdasarkan pengamatan peneliti bahwa terdapat kendala-kendala teknis dilapangan yang masih memerlukan pembenahan kembali.Contohnya seperti alat deteksi, alat bukti KTP dalam sistem *e*-KTP nantinya menggunakan alat gesek seperti biasa digunakan untuk menggesek kartu kredit atau *smartcard* lainnya. Itu berarti, semua lembaga yang memerluka KTP

sebagai alat bukti kependudukan harus memiliki alat gesek yang berlaku secara nasional, ini tentunya menjadi kendala tersendiri karena jika tidak tersedia alat gesek untuk memproses *e*-KTP maka keberadaan *e*-KTP sebagai identitas diri masyarakat tidak berarti secara maksimal.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat mengenai fasilitas di Disdukcapil Kabupaten Sumedang dalam hal fasilitas ruangan masih kurang memadai seperti ruang tunggu yang disatukan dengan pelayanan bagian lain, tempat duduk yang masih minim sehingga pemohon yang akan melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang menunggu diluar ruangan.

Pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Sumedang merupakan pelayanan untuk membantu beban Kecamatan dalam melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP untuk masyarakat umum. Akan tetapi Masyarakat yang melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP kebanyakan terdiri dari masyarakat yang mempunyai urusan dengan Disdukcapil Kabupaten Sumedang seperti mengurus perpanjangan KTP manual, legalisir akte, legalisir KK, perubahan KK, pembuatan akte dan lain sebagainya dan kemudian sekalian menggunakan fasilitas pelayanan yang ada di Disdukcapil untuk melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP. Maka dari itu fasilitas-fasilitas yang dipersiapkan oleh Dinas harus dilakukan semaksimal mungkin untuk menunjang masyarakat yang akan melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan uraian diatas, Fasilitas pendukung kebijakan *e*-KTP untuk melaksanakan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP lengkap dan terpenuhi sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan oleh Pusat maupun Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Meskipun terdapat kendala-kendala yang dialami Disduk Kabupaten Sumedang namun Kadis Disduk Kabupaten Sumedang selalu mengintruksikan petugas untuk tetap memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *facilities* dalam hal ini belum baik.

4.3 *Disposition*(sikap pelaksana) dalam Kebijakan *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang

Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan adalah sikap implementor atau sikap para pelaksana kebijakan. Jika aparatur setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan yang akan dan harus dilaksanakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan aparatur pelaksana berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah dan tidak tercapainya program yang telah dibuat.

Diposisi atau sikap pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan mengenai *e*-KTP dapat dilihat melalui tingkat kepatuhan pelaksana dan pemberian upah kepada para pelaksana kebijakan, jika pelaksana ingin efektif maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus

memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Disposisi ini merupakan keinginan dan kecenderungan sikap para pelaksana untuk melaksanakan secara sunguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan dapat diwujudkan. Disposisi ini akan muncul diantara para pelaksana, sehingga yang diuntungkan tidak hanya organisasinya saja melainkan diri sikap pelaksana tersebut.

Pengetahuan, pemahaman 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 tersebut.

Karakteristik dari sikap pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan *e*-KTP dapat dilihat melalui komitmen, norma-norma atau aturan dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, jika pelaksanaan ingin efektif maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya.

Komitmen-komitmen aparatur dalam melakukan proses perekaman *e*-KTP telah sesuai dengan visi dan misi dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Komitmen yang ditunjukan oleh aparatur selalu diimbangi dengan pola-pola hubungan-hubungan antar seseama aparatur dan hubungan bawahan kepada pimpinan yang baik agar mendukung kebijakan *e*-KTP dalam membantu kinerja aparatur khusunya aparatur yang melaksanakan proses perekaman *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Sikap merupakan salah satu dari budaya birokrasi, sikap ini merupakan individu tentang nilai-nilai bersama dalam kehidupan organsiasi dan mengikat

semua pelaksana kebijakan.Penerapan norma-norma oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sudah dilakukan sesuai dengan peraturan atau tata tertib yang sudah ditetapkan dan masih berlaku.Prinsip ini selalu diingatkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam setiap rapat koordinasi. Oleh karena itu, norma-norma akan menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khusunya aparatur yang melakukan perekaman data *electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP). Norma menentukan batas-batas normatif perilaku anggota organisasi, menentukan sifat dan bentuk-bentuk pengendalian dan pengawasan, menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh aparatur, dan menetukan cara-cara kerja yang tepat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan wawancara dengan Kasi Proyeksi dan Perkembangan mengenai *Disposition* bahwa “sikap pelaksana aparatur kebijakan *e*-KTP sesuai dengan peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan oleh Disdukcapil”.(19/6/2012)

Sikap pelaksana dapat mempengaruhi keberhasilan untuk mencapai tujuan dari suatu kebijakan sama hal nya dengan pendapat Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang bahwa sikap pelaksana aparatur dalam proses *e*-KTP sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Para aparatur pelaksana harus mempunyai sikap yang baik sehingga aparatur dengan aparatur maupun aparatur dengan masyarakat dapat tercipta hubungan yang harmonis, rukun, tertib dan disiplin.

Secara spesifik peran norma-norma penting dilaksanakan oleh birokrasi, dengan adanya norma tersebut diharapkan aparatur yang melaksanakan proses

perekaman data *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang dapat menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi, menciptakan jati diri para anggota organisasi, menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi, menciptakan keterikatan emosional antara organisasi dan pekerja yang terlibat didalamnya, membantu menciptakan stabilitas organisasi sebagai suatu sistem dan menemukan pola pedoman perilaku sebagai hasil dari norma-norma kebiasaan yang terbentuk dalam keseharian.

Dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi pelaksanaan program dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah menepatkan kebijakan menjadi prioritas program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan kesimbangan daerah, agama, suku, jenis kelamin, dan karakteristik demografi yang lain. Selain itu penyediaan dana yang cukup guna memberikan insentif bagi para pelaksana program agar mendukung dan bekerja secara total dalam melaksanakan kebijakan atau program tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat mengenai sikap pelaksana bahwa sikap aparatur pada proses perekaman data kependudukan *e*-KTP di Disdukcapil tidak sesuai dengan pernyataan Kepala Disdukcapil dan Kasi Proyeksi dan Perkembangan. Sikap aparatur dalam melayani perekaman data kependudukan *e*-KTP kadang-kadang menunjukan sikap yang kurang ramah kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa tidak nyaman. Berdasarkan pengamatan langsung bahwa memang benar adanya aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP pada proses perekaman kependudukan *e*-KTP menunjukan sikap yang

kurang ramah, namun hal tersebut dikarenakan faktor-faktor seperti kelelahan atau melayani masyarakat yang rewel. Pada umumnya aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP tidak seburuk pernyataan yang disampaikan oleh masyarakat.

Karakteristik sikap pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan *e*-KTP dapat dilihat melalui struktur organisasi, norma-norma atau aturan dan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi.Struktur birokarasi merupakan acuan dasar bagi pelaksana kebijakan mengenai pembagian tugas dan kewenangan yang ditanggungnya.Struktur organisasi mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan uraian diatas mengenai sikap pelaksana dalam kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang melaksanakan tugasnya berdasarkan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.Kedisiplinan dalam struktur birokrasi ini merupakan piroritas utama agar implementasi kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang cukup baik.

4.1.1 *Effect Of Disposition*(pengaruh Disposisi) dalam Kebijakan *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang

Pengaruh disposisi atau tingkat kepatuhan pelaksana dalam implementasi kebijakan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang.Hambatan-hambatan yang sering muncul adalah maksud umum dari suatu standar dan tujuan suatu kebijakan ketika para pelaksana khusunya aparatur tidak sepenuhnya menyadari dan

memahami terhadap tujuan umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan merupakan hal yang sangat penting.Pemahaman terhadap standar dan tujuan kebijakan merupakan sebuah potensi yang besar dalam keberhasilan implementasi kebijakan.

Tingkat komitmen dan kejujuran dalam implementasi kebijakan adalah hal terpenting dari pengaruh disposisi, karena dalam melaksanakan suatu kebijakan dapat mempengaruhi keinginan dan kemauan untuk melaksanakan suatu kebijakan, pemahaman dan pendalaman suatu kebijakan dan penerimaan aparatur bisa dilihat dari pengetahuan dari suatu kebijakan apakah menerima, menolak ataukah netral.

Sebagaimana diamanatkan Undang-undang Nomor 21 tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan bahwa pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantumkannya dalam setiap dokumen kependudukan. Selain itu, Nomor Induk Kependudukan (NIK) juga dijadikan dasar penerbitan paspor, NPWP, polis asuransi, sertifikat hak atas tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Selanjutnya, setiap penduduk Indonesia wajib KTP, harus memiliki KTP yang mempunyai spesifikasi dan format KTP nasional dengan sistem pengamanan khusus sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional dan telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009. Peraturan-peraturan dari Pemerintah Pusat tersebut dijadikan

pedoman umum yang dijadikan komitmen aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Komitmen Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang merupakan suatu keputusan yang harus dicapai, sikap ini yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan karena dengan berkomitmen mereka dapat melaksanakan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan tanpa menyelewengkan suatu pekerjaan apapun. Pelaksanaan proses perekaman data *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang sepenuhnya mengacu pada prosedur, dasar hukum dan peraturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Disdukcapil dalam implementasi kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang telah melaksanakan kebijakan *e*-KTP sesuai dengan prosedur standar operasi penerapan *e*-KTP yang dikeluarkan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Kasi proyeksi dan pengembangan bahwa:

> "komitmen dari para pelaksana implementasi kebijakan *e*-KTPdimana aparatur sebagai pelaksana kebijakan tersebut selalu menjalankan apa yang menjadi tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sesuai struktur organisasinya masing-masing". (19/6/2012)

Para aparatur menjalankan komitmennya dengan didasari memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pada saat pelaksanaan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP. Namun, berdasarkan pengamatan peneliti kendala yang sering terjadi pada saat perekaman data kependudukan *e*-KTP seperti gangguan-gangguan pada teknis jaringan pada saat mengisi database

kependudukan mengalami gangguan, namun hal itu sudah lumrah dialami oleh petugas-petugas operator dalam melayani masyarakat dalam proses perekaman data kependudukan *e*-KTP tidak sampai merubah komitmen para petugas itu sendiri. Para aparatur atau pertugas tetap memberikan pelayanan yang terbaik pada saat melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP.

Berdasarkan keterangan masyarakat pada saat proses perekaman *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang bahwa sikap pelaksana dalam melakukan proses perekaman *e*-KTP sesuai dengan prosedur pelayanan yang bersifat transparan tidak ada pungutan liar dan tidak ada penyimpangan-penyimpangan yang merugikan masyarakat Kabupaten Sumedang.

Sikap kepatuhan pelaksana di Disdukcapil Kabupaten Sumedang dilihat dari tingkat kepatuhan semua aparatur sangat mematuhi prosedur-prosedur dan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Sumedang.Sifat pelayanan yang transparan telah menjadi komitmen dalam tingkat kepatuhan dari aparatur pelaksana kebijakan *electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.Sikap kepatuhan pelaksana kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang cukup baik.

4.1.2 *Insentives*(insentif) dalam Kebijakan *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang

Insentif yang ada pada pelaksana melalui manipulasi insentif oleh pembuat kebijakan melalui keuntungan-keuntungan atau biaya-biaya akan membuat pelaksana melaksanakan perintah dengan baik dalam implementasi kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Merubah aparatur dalam birokrasi pemerintahan merupakan pekerjaan tersulit dan terkadang tidak menjamin proses implementasi berjalan sesuai tujuan. Umumnya para aparatur bertindak menurut kepentingannya sendiri dengan menambah keuntungan-keuntungan atau biaya tertentu akan mendorong pelaksanaan menjadi lebih baik meskipun itu diluar peraturan yang telah ditetapkan dimana para aparatur tidak diperbolehkan meminta sesuatu kepada masyarakat diluar administrasi dengan alas an untuk mempercepat proses pekerjaan.

Petugas Aparatur yang melakukan proses pelayanan perekaman data kependudukan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang dalam melaksanakan kebijakan *e*-KTP juga dapat menerima masukan atau aspirasi dari masyarakat apabila dalam pelaksanaan kebijakan dinilai menyimpang dari kebijakannya. Sikap tersebut adalah sikap demokratis yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan yang mampu menerima masukan dari pihak lain, karena pelaksana kebijakan juga harus mempunyai sifat yang demokratis dalam mengambil keputusan agar keputusan yang dibuat tidak merugikan pihak lain.

Sifat demokratis yang dimiliki aparatur yang bertugas melaksanakan proses perekaman *e*-KTP merupakan bukti bahwa mereka menerima masukan atau aspirasi dari pihak lain dalam hal masyarakat yang akan melakukan proses perekaman data kependudukannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi proyeksi dan perkembangan dalam implementasi kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang bahwa: "sikap keterbukaan dan kejujuran merupakan salah satu ciri yang dimiliki oleh apartur Disdukcapil Kabupaten Sumedang" (19/6/2012). Melalui sikap tersebut, pelaksanaan kebijakan *e*-KTP yang dilaksanakan dapat terlaksana, sehingga akselerasi pelayanan kepada masyarakat menjadi efektif dan efisien.

Mengenai keuntungan-keuntungan yang akan didapatkan oleh operator yang melaksanakan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP mendapatkan insentif yang diberikan Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang sebesar Rp 250.000 perbulan, akan tetapi atas pertimbangan Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang insentif tersebut dirubah dengan menambahkan insentif melalui jumlah target hasil proses perekaman sebesar Rp 500,-, dengan begitu insentif yang diterima operator lebih dari cukup. Insentif tambahan tersebut didapatkan dari Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang, hal ini dilakukan karena Disdukcapil Kabupaten Sumedang menginginkan target pencapaian *electronic* kartu Tanda Penduduk dapat selesai tepat waktu dan selesai sesuai target Pemerintah Pusat. Namun, berdasarkan pengamatan peneliti yang terjadi dalam pembagian upah kepada petugas operator ini adalah bahwa pemerintah pusat tidak memberikan alokasi dana lebih khusus untuk pemberian insentifnya. Kepala Disdukcapil

mengambil langkah untuk memberikan upah sesuai dengan indeks kerja aparatur seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwa setiap petugas diberi jatah 1 orang yang melaksanakan proses perekaman *e*-KTP sebesar Rp 500 yang diambil dari anggaran daerah. Hal ini dilakukan karena pembagian insentif ini akan berpengaruh kepada kinerja dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan *e*-KTP sendiri.

Insentif yang didapatkan oleh petugas operator yang melakukan proses pelayanan perekaman data kependudukan *e*-KTP sesuai dengan indeks kinerja aparatur sesuai dengan ketetapan dari Disdukcapil Kabupaten Sumedang, pendapatan yang didapat oleh aparatur akan dimiliki apabila kinerja aparatur dalam mengerjakan suatu pekerjaan dengan baik.

Mengubah aparatur dalam birokrasi merupakan pekerjaan yang tidak mudah dan penuh rintangan yang dihadapi karena budaya yang tercipta sebelumnya telah menjadi budaya yang benar-benar mengakar dan mendarah daging. Proses kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah terkadang menjadi hambatan karena budaya aparatur yang tumbuh tidak mendukung dalam kebijakan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas bahwa penambahan keuntungan-keuntungan untuk petugas operator pelaksana proses perekaman data kependudukan *e*-KTP menjadi lebih baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang sebagai penanggung jawab dan sebagai instansi pelaksana dalam menjalankan kebijakan *e*-KTP, dapat disimpulkan bahwa *incentives* dalam kebijakan *e*-KTP cukup baik.

4.4 *Bureucratic Structure*(struktur birokrasi) dalam Kebijakan *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang

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

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

Struktur organisasi sebagai pelaksana kebijakan memiliki peranan penting dalam kebijakan *e*-KTP, salah satu aspek yang terpenting dalam organisasi adalah adanya standar operasional prosedur. SOP adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan kebijakan tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Struktur birokrasi yang sudah ada di Disdukcapil Kabupaten Sumedang sudah menjalankan tugas pokok beserta fungsinya sesuai dengan aturan-aturan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.Para pelaksana kebijakan *e*-KTP sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan struktur yang telah ditetapkan, apabila ada yang melakukan tugas diluar kewenangannya hal tersebut sudah mempunyai penjelasan dan konfirmasi sebelumnya kepada Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Struktur birokrasi Disdukcapil Kabupaten Sumedang, dalam melaksanakan tugasnya telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maksudnya disini adalah telah sesuai dengan pembagian tugas masing-masing.Sehingga tidak dibenarkan melaksanakan tugas yang bukan bagian dari kewenangannya. Apabila mereka melanggar, maka akan mendapat peringatan terlebih dahulu sebelum diberikan sanksi yang tegas. Hal tersebut dilakukan supaya aparatur bekerja sesuai dengan kewenangan dan tugas pokoknya masing-masing, sehingga tidak ada satu pelaksana kebijakan melakukan tugas melebihi prosedur yang telah ditetapkan.

Struktur organisasi dalam pelaksana kebijakan *e*-KTP adalah Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang yang bertugas mengatur berjalannya *e*-KTP dan Kasi Proyeksi dan Perkembangan dengan menunjuk petugas operator yang mempunyai wewenang melaksanakan proses berjalannya perekaman data seperti pendaftaran penduduk wajib *e*-KTP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Kasi proyeksi dan perkembangan dalam kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang bahwa:

> "struktur birokrasi yang ada di Disdukcapil Kabupaten Sumedang sudah bertugas sesuai dengan prosedur dan ketentuan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, tidak ada aparatur yang bertugas diluar kewenangannya dengan alasan apabila aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP bertugas diluar kewenangannya maka kebijakan tersebut tidak akan berhasil dicapai". (19/6/2012)

Tugas pokok dan fungsi masing-masing aparatur tentu saja berbeda, jika aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP melakukan tugas diluar kewenangannya.Tugas pokok dan fungsi aparatur, sebelumnya telah memiliki pelatihan-pelatihan dan pedoman-pedoman serta aturan-aturan yang berbeda-beda.

Tugas pokok dan fungsi yang dimiliki oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang telah sesuai dengan visi dan misi dalam menjalankan kebijakan *e*-KTP guna terciptanya pelayanan prima dan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan uraian diatas bahwa *bureaucratic structure* atau struktur birokasi diDisdukcapil Kabupaten Sumedang cukup baik, dimana SOP dan *fragmentation* atau penyebaran tanggung jawab dilaksanakan sesuai prosedur yang terdapat pada struktur birokrasi dalam pelaksanaan kebijakan *e*-KTP baik.

4.4.1 *Standard Operational Procedures* dalam Kebijakan *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang

Struktur organisasi sebagai pelaksana kebijakan memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan *e*-KTP, salah satu aspek yang terpenting dalam organisasi adalah dengan adanya *standard operational procedures* (SOP). SOP adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong

dan menggerakan Disdukcapil Kabupaten Sumedang untuk mencapai tujuan. SOP merupakan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. SOP Disdukcapil Kabupaten Sumedang berpedoman kepada rencana strategis yang terdiri dari pernyataan visi dan misi, tujuan dan sasaran strategis Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

SOP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang bertujuan untuk kedepan sengan mempertimbangkan sumber daya dan kemampuan yang dimiliki, serta faktor lingkungan yang mempengaruhinya.

Pelayanan prima dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Sumedang yaitu memberikan kemudahan dalam mengurus administrasi kependudukan, memberikan pelayanan secara wajar kepada masyarakat, memberikan perlakuan yang jujur dan memberikan pelayanan yang sama terhadap setiap masyarakat yang sedang melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kadis Disdukcapil Kabupaten Sumedang mengenai SOP ini bahwa:“semua aparatur telah melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan ketentuan-ketentuan dan SOP yang berlaku”. (19/6/2012)

Pelaksanaan proses perekaman data kependudukan tentunya terdapat peraturan-peraturan yang membuat jalannya kebijakan *e*-KTP berjalan sesuai prosedur. Adapun SOP dalam proses perekaman data kependudukan *e*-KTP berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Pasal 10 tentang Tata cara perekaman sidik jari penduduk sebagai berikut:

1. Perekaman sidik jari penduduk dalam penerbitan KTP elektronik dilakukan ditempat pelayanan KTP elektronik secara missal dan tempat pelayanan KTP elektronik secara regular,

2. Perekaman sidik jari penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh petugas operator,
3. Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merekam seluruh sidik jari tangan penduduk dengan urutan perekaman tangan kanan mulai dari ibu jari, jari telunjuk, jari tengah, jari manis, dan jari kelingking dan tangan kiri mulai dari ibu jari, jari telunjuk, jari tengah, jari manis dan jari kelingking,
4. Hasil perekaman sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disimpan kedalam *database* kependudukan ditempat pelayanan,
5. Hasil perekaman sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk juga direkam kedalam *chip* KTP elektronik.

(Sumber: Disdukcapil Kabupaten Sumedang Tahun 2011)

Ketentuan-ketentuan dalam penerbitan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang sebagai berikut:

a. Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang membuat dan menyerahkan daftar penduduk WNI wajib KTP kepada Camat,
b. Camat atau nama lain menandatangani surat panggilan penduduk berdasarkan daftar sebagaimana dimaksud pada huruf a,
c. Petugas kecamatan atau nama lain melalui kepala desa atau lurah atau nama lain menyampaikan surat panggilan sebagaimana dimaksud pada huruf a kepada penduduk WNI wajib KTP,
d. Penduduk yang telah menerima surat panggilan sebagaimana dimaksud pada huruf b, mendatangi tempat pelayanan KTP elektronik dengan membawa surat panggilan dan KTP lama bagi yang sudah memiliki KTP,
e. Petugas di tempat pelayanan e-KTP melakukan verifikasi data penduduk secara langsung di tempat pelayanan e-KTP,
f. Petugas operator melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, dan sidik jari penduduk
g. Pertugas sebagaimana masksud pada huruf e membubuhkan tanda tangan dan stempeltempat pelayanan KTP elektronik pada surat penggilan penduduk,
h. Surat penggilan penduduk sebagaimana dimaksud pada huruf g sebagai bukti telah dilakukan verifikasi, pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan dan sidik jari penduduk sebagaimana dimaksud pada huruf e dan huruf f,
i. Petugas operator melakukan penyimpanan data sebagaimana dimaksud pada huruf f dan biodata penduduk kedalam *database* ditempat pelayanan *e*-KTP,
j. Data yang disimpan dalam *database* sebagaimana dimaksud pada huruf I disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalan jati diri seseorang,

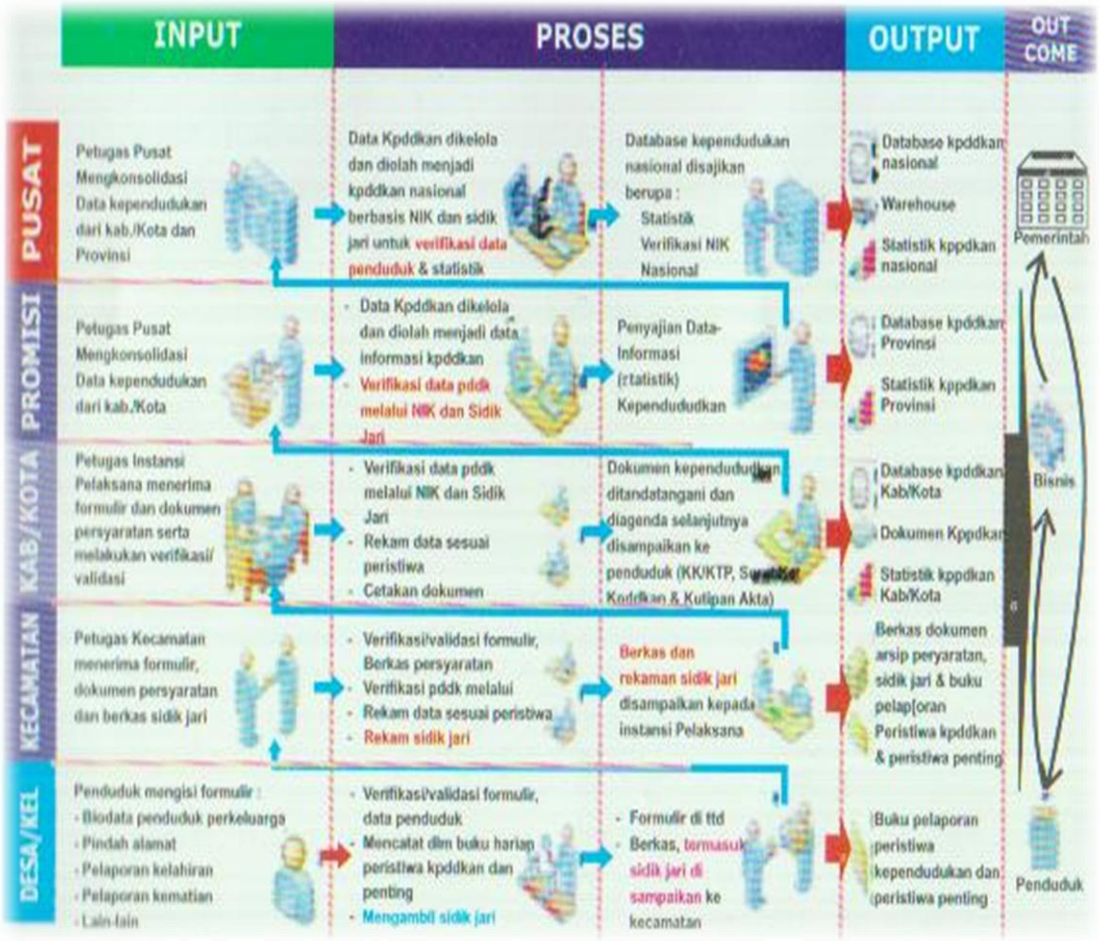
k. Hasil identifikasi sidik jari penduduk sebagaimana dimaksud huruf K,
l. Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukanpersonalisasi data yang sudah diindentifikasi sebagaimana dimaksud pada huruf i kedalam blangko *e*-KTP,
m. Setelah dilakukan personalisasi sebagaimana dimaksud pada huruf m, Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendistribusikan *e*-KTP ke Disdukcapil Kabupaten Sumedang untuk diteruskan ketempat pelayanan *e*-KTP.

(sumber: Disdukcapil Kabupaten Sumedang Tahun 2011)

Ketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat dijalankan oleh aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP khususnya petugas operator dalam melaksanakan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Standard operational procedures ini dijalankan oleh aparatur dengan ketentuan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dalam struktur birokrasinya. Apabila mereka melanggar, maka akan mendapat sanksi tegas yang diberikan oleh Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang kepada petugas yang melanggarnya. Hal tersebut dilakukan agar mereka bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing sehingga tidak ada satupun petugas melakukan tugasnya melebihi prosedur yang sudah ditetapkan.

Selain SOP mengenai tata cara perekaman data kependudukan *e*-KTP diatas bahwa terdapat prosedur pengurusan dokumen yang terintegrasi pada *e*-KTP dari Pemerintah Desa/Kelurahan sampai Pemerintah Pusat dapat dilihat pada gambar 4.3 sebagai berikut:

Gambar 4.3
Prosedur Pengurusan Dokumen yang terintegrasi Pada *e*-KTP dari Pemerintah Desa/kelurahan sampai Pemerintah Pusat



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Tahun 2011

Pelaksanaan kebijakan *e*-KTP tentunya memiliki suatu prosedur pengurusan *e*-KTP mulai dari pemerintah pusat sampai kepada Pemerintah tingkat Desa/kelurahan. Prosedur tersebut terdiri dari *input*, proses, *output* dan *outcome*.

Proses tersebut dimulai dari tingkat Desa yaitu *input* nya penduduk mengisi formulir (Biodata penduduk perkeluarga, pindah alamat, pelaporan kelahiran, pelaporan kematian dan lain-lain). Prosesnya pemerintah Desa melakukan verifikasi atau validasi formulir data penduduk, mencatatatnya dalam buku harian terkait peristiwa kependudukan, aparatur desa mengambil sidik jari

penduduk tersebut kemudian formulir dan berkas-berkas kependudukan termasuk sidik jari disampaikan kepada kecamatan.*Output* yang diberikan kekecamatan termasuk Buku pelporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

Prosedur kedua yaitu Pemerintah Kecamatan menerima formulir (buku pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting), dokumen persyaratan dan berkas sidik jari. Petugas dari Kecamatan melakukan verifikasi atau validasi formulir, dokumen persyaratan dan berkas sidik jari dan melakukan verifikasi penduduk melalui proses e-KTP kemudian Pemerintah Kecamatan menyusun berkas dan rekaman sidik jari yang akan disampaikan kepada Instansi Pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Prosedur ketiga yaitu Instansi Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.Petugas Instansi Pelaksana menerima formulir dan dokumen persyaratan serta melakukan verifikasi atau validasi data kependudukan dari kecamatan.Petugas melakukan verifikasi data penduduk melalui NIK dan sidik jari, rekam data sesuai peristiwa dan mencetak dokumen.Dokumen kependudukan ditanda tangani dan diagendakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang selanjutnya disampaikan kependuduk termasuk didalamnya terdapat KK, KTP, akta dan administrasi kependudukan lainnya. Kemudian *output* yang dihasilkan berupa database kependudukan kabupaten Sumedang, dokumen kependudukan dan statistic kependudukan Kabupaten Sumedang. Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang menyerahkan *output* tersebut kepada Pemerintah Provinsi.

Prosedur keempat yaitu pemerintah Provinsi.Petugas pusat mengkosolidasi data kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.Data kependudukan dikelola dan diolah menjadi data informasi kependudukan dan verifikasi data penduduk melalui NIK dan sidik jari.Kemudian aparatur pemerintah provinsi melakukan penyajian data informasi (statistic kependudukan).*output* yang dihasilkan berupa database kependudukan provinsi dan statistik kependudukan provinsi yang akan disampaikan kepada pemerintah pusat.

Prosedur kelima yaitu pemerintah Pusat.Petugas Pemerintah Pusat mengkonsolidasi data kependudukan dari Kabupaten dan Provinsi. Data kependudukan dikelola dan diolah menjadi kependudukan nasional berbasi BIK dan sidik jari untuk verifikasi data penduduk dan statistic kemudian database kependudukan nasional disajikan berupa statistik, verifikasi NIK Nasional. *output* yang dihasilkan berupa database kependudukan Nasional, warehouse, dan statistik kependudukan Nasional.

Outcome yang dihasilkan dari kelima prosedur pengurusan *e*-KTP tersebut adalah bahwa *e*-KTP dapat dirasakan manfaatnya bagi penduduk, bisnis, dan khusunya Pemerintah, karena sistem dari *e*-KTP sendiri merupakan sistem yang sudah terintergrasi dengan database dimulai dari database kependudukan Desa, kecamatan, kabupaten, provinsi, dan pemerintah Pusat.

Struktur birokrasi dalam melaksanakan penyelenggaraan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP dilakukan dengan harmonis dan kondusif dengan kerjasama yang ditetapkan secara kekeluargaan antara sesama aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang, 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 kepentinngan serta menjaga kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan uraian diatasproses SOP merupakan pedoman yang digunakan untuk mendorong aparatur Disdukcapil dalam meningkatkan pelayanan secara prima. Disdukcapil Kabupaten Sumedang mempunyai struktur birokrasi yang lengkap terdiri dari Kadis, Kepala Seksi Proyeksi dan Perkembangan, dan petugas operator yang bertugas untuk melaksanakan kebijakan *e*-KTP.Setiap aparatur sudah ditetapkan tugasnya masing-masing sehingga tidak dibenarkan melaksanakan tugas yang bukan bagiannya.mengenai SOP dalam kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang baik.

4.4.2 *Fragmentation* (penyebaran tanggung jawab) dalam Kebijakan *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang

Struktur biorkasi merupakan pembagian tugas dan tanggung jawab kepada masing-masing orang yang ada dalam organisasi, struktur biorkrasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik.Struktur

organisasi menjelaskan bagaimana kedudukan, tugas, dan fungsi yang dialokasikan dalam organisasi. Hal ini mempunyai damfak yang signifikan 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 kebiatan atau menjalankannya tugas dan fungsinya.

Fragmentation atau penyebaran tanggung jawab yang terjadi didalam lingkungan Disdukcapil Kabupaten Sumedang berlangsungterwujud melalui pola kinerja mereka yang saling bekerja sama untuk mensukseskan pelaksanaan kebijakan *e*-KTP. Aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP dalam menjalankan tugas saling membantu dan bekerjasama serta berkompetisi secara sehat.Hal itu dilakukan dalam mencapai keberhasilan kebijakan *e*-KTP guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.Aparatur pelakasana Disdukcapil Kabupaten Sumedang sebagai pelaksana kebijakan *e*-KTP 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.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang mengenai *fragmentation* bahwa:“penyebaran tanggung jawab tersusun berdasarkan bagian-bagian masing-masing yang terdapat pada struktur organisasinya” (19/6/2012). Setiap struktur birokrasi tersebut melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan kepada masing-masing

bagiannya.Hal senda diungkapkan Kasi Proyeksi dan Perkembangan bahwa penyebaran tanggung jawab di Disdukcapil Kabupaten Sumedang merata tidak ada kesenjangan-kesenjangan atau pilih kasih kepada para aparatur pelaksana.Penyebaran tanggung jawab diberikan sesuai dengan struktur birokrasi yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh Kepala Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Penyebaran tanggungjawab aparatur pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya saling membantu dan bekerjasama serta berkompetisi secara sehat, hal itu dilakukan untuk membangkitkan semangat aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP dalam mencapai keberhasilan kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang.Aparatur pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya saling melengkapi dan mendukung masing-masing dari mereka sehingga hubungan yang terjadi adalah hubungan kerjasama.

Penyebaran tanggung jawab tersebut dapat diwujudkan dalam kinerja antara bagian yang satu dengan bagian yang lain, antara bagian tersebut saling bekerjasama dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Misalnya petugas operator melaksanakan proses perekeman data kependudukan dan Kasi Proyeksi dan Perkembangan melakukan proses pengumpulan *database* penduduk yang sudah melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP.

Penyebaran tanggung jawab yang diberikan oleh Kadis Disdukcapil Kabupaten Sumedang kepada aparatur pelaksana kebijakan lainnya tersusun sesuai dengan struktur organisasi yang sudah ditetapkan sebelumnya.Sehingga aparatur pelaksana kebijakan dapat mengetahui tugas pokok dan fungsinya supaya

penyebaran tanggung jawab ini dapat terlaksana dan membawa keberhasilan dalam kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Namun berdasarkan pengamatan peneliti bahwa terdapat ketidaksingkronan penyebaran tanggung jawab apabila dilihat dari struktur birokrasi beserta tugas pokok dan fungsinya, seperti ada beberapa aparatur yang mengemban tugas aparatur lain dengan alasan untuk saling membantu dalam melaksanakan kebijakan *e*-KTP.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat mengenai penyebaran tanggung jawab secara umum dapat dilihat dari kinerja aparatur yang dilakukan dengan tahapan-tahapan dan penuh hati-hati serta tidak ceroboh. Masyarakat merasa senang, aman dan nyaman melihat cara kinerja yang dipraktekan oleh aparatur pelaksana kebijakan *e*-KTP yang diberikan kepada masyarakat yang sedang melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP. Rasa senang ditunjukkan oleh masyarakat dengan bertindak sopan santun terhadap aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Masyarakat merasa aman dalam melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP karena terciptanya tertib administrasi dan masyarakat merasa nyaman karena dilayani dengan penuh sopan santun walaupun terkadang aparatur tersebut menunjukan sikap-sikap ketidaknyamanan masyarakat dalam melakukan proses perekaman data kependudukan *e*-KTP.

Berdasarkan uraian tersebutmengenai *fragmentation* atau penyebaran tanggung jawab dalam kebijakan *e*-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sumedang cukup baik.