BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Kemampuan Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan *e*-KTP Di Kota Cimahi

Kinerja aparatur merupakan salah satu faktor penting dalam pencapaian suatu hasil yang sangat dirasakan keberadaannya, apabila kinerja aparatur tidak dilaksanakan dengan tepat, maka hasil akhir tidak akan tercapai dengan memuaskan. Kinerja aparatur dapat mencapai hasil akhir yang sesuai dengan yang telah direncanakan dan telah ditentukan, maka fungsi kinerja harus mampu berjalan seefektif mungkin. Setiap kriteria kinerja memiliki sasaran berupa jalur khusus untuk perbaikan serta memiliki bobot sesuai dengan tingkat kepentingannya terhadap tujuan organisasi. Kinerja aparatur menjadi tanggungjawab dari suatu kegiatan berdasarkan bobot dan skor untuk setiap kriteria yang dapat memberikan gambaran mengenai perkembangan keluaran instansi dan memberikan perbaikan yang menuju pada peningkatan keluaran di masa datang.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu terobosan yang dapat memudahkan dan mempercepat proses pelayanan, oleh karena itu para aparatur dituntut harus dapat menguasai kemampuan dibidang teknologi dan informasi. Perkembangan *e-Government* yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong

aparatur untuk meningkatkan kemampuannya agar lebih berkompetensi sehingga terwujudnya kinerja aparatur yang optimal.

Teknologi informasi merupakan sebuah realita yang harus di hadapi pada era modern ini, kehadiranya tidak dapat dihindari pada masyarakat di suatu negara yang berada dalam sistem organisasi dan komunikasi antar masyarakat di seluruh dunia atau yang dikenal dengan nama globalisasi. Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju merupakan kesempatan bagi setiap intansi pemerintah dan lembaga pemerintah negara untuk dapat memanfaatkan teknologi secara efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan pembangunan baik itu di tingkat nasional maupun daerah.

Adanya penerapan teknologi informasi di setiap intansi pemerintah dan lembaga pemerintah negara merupakan suatu upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah untuk dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan informasi dari segala bidang.

Pada era globalisasi sekarang ini bisa dikatakan seluruh perangkat kerja di berbagai organisasi telah menggunakan dan menerapkan konsep sistem informasi yang modern. Kecuali di beberapa kawasan di negara berkembang dan terbelakang yang dianggap masih belum tersentuh oleh pengaruh dampak teknologi.

Kemampuan merupakan keahlian atau keterampilan yang dimiliki seseorang untuk menjalani pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Kinerja aparatur dapat dilihat dari segi kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Semakin tinggi tingkat kemampuannya maka semakin baik

dalam melaksanakan tugasnya dan sebaliknya apabila seorang aparatur tidak mempunyai kemampuan maka akan buruk hasil kinerja yang dihasilkannya, untuk mencapai prestasi kerja faktor kemampuan sangat mempengaruhi hasil kinerja seseorang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi merupakan organisasi pemerintahan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi tersebut sudah menggunakan pelayanan yang berbasis teknologi dan informasi dalam pembuatan *e*-KTP yaitu dengan menggunakan aplikasi *electronic* yang menjadi trobosan terbaru dalam dunia pemerintahan.

Aparatur yang handal harus mempunyai kemampuan (*skill*) agar produk pelayanan yang dihasilkan memenuhi standar yang baik, untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi mempunyai kewajiban untuk meningkatkan kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi khususnya dibidang teknologi. Hal ini bertujuan untuk memudahkan aparatur melaksanakan tugasnya sehingga pelayanan menjadi cepat dan masyarakatpun tidak perlu menunggu lama dalam memenuhi kebutuhannya.

Pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang cepat dan berkualitas. Hal ini tergantung dari sikap dan cara aparatur dalam memberikan pelayanan, untuk mencapai pelayanan yang berkualitas diperlukan aparatur yang handal yang mempunyai kemampuan yang tinggi dalam melaksanakan program pelayanan yang diberikan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

Kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dianggap sudah memaksimalkan kinerjanya, mulai dari pendataan masyarakat yang sudah dilaksanakan sebelum pembuatan *e*-KTP, lalu melaksanakan perekaman dan pembuatan *e*-KTP yang dilakukan di masing-masing kelurahan/kecamatan di Kota Cimahi. Pelaksanaan pembuatan *e*-KTP di Kota Cimahi belum mencapai angka maksimal, karena ada beberapa masyarakat Kota Cimahi yang belum melaksanakan perekaman dan pembuatan *e*-KTP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi akan melaksakan perekaman dan pembuatan *e*-KTP susulan bagi masyarakat Kota Cimahi yang belum mempunyai *e*-KTP, yang dapat dilakukan langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatattan Sipil Kota Cimahi atau langsung ke kecamatan terdekat untuk melaksanakan perekaman dan pembuatan *e*-KTP yang diwajibkan oleh pemerintah dan dibutuhkan kesadaran masyarakatnya untuk membuat *e*-KTP sebagai identitas diri.

Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam mewujudkan kinerja aparaturnya berusaha untuk menerapkan kinerja yang maksimal yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi ini merupakan salah satu dorongan dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga dapat dikatakan bahwa kemajuan dari Teknologi Informasi dan Komunikasi dan pemanfaatannya dalam berbagai bidang kehidupan menandai perubahan peradaban manusia menuju masyarakat yang mampu memahami teknologi yang semakin berkembang.

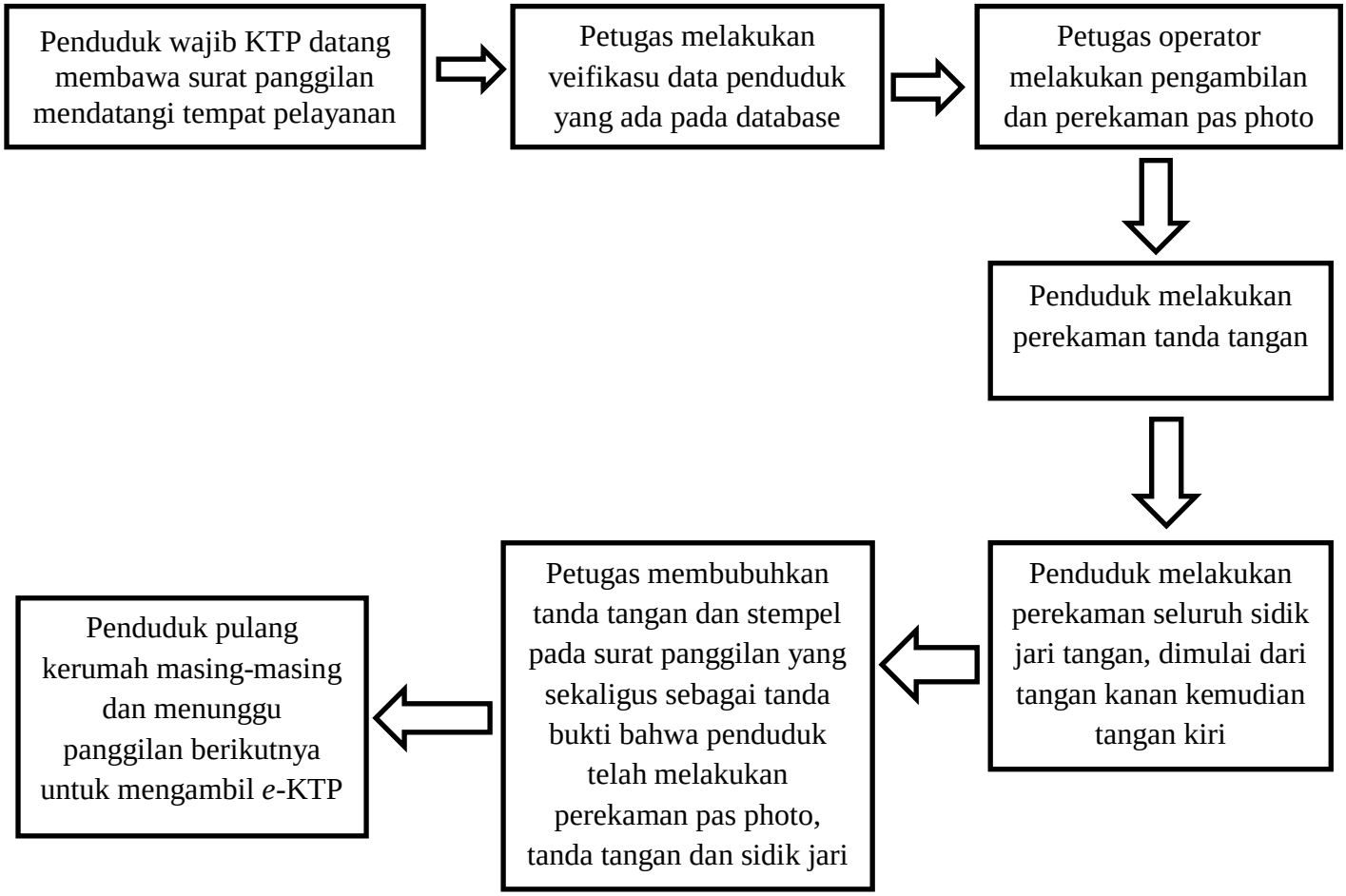
Kinerja aparatur dalam menerapkan, memanfaatkan, mengembangkan dan mengambil langkah-langkah pelayanan yang tepat, cepat dan akurat dalam pembangunan teknologi informasi dan Komunikasi perlu diwujudkan. Melalui *e*-KTP yang bertujuan untuk mewujudkan penggunaan teknologi informasi pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam melayani masyarakat. Penerapan dan penggunaan *e*-KTP menginginkan adanya kinerja aparatur dan langkah-langkah yang jelas dalam rangka mewujudkan pembangunan di segala bidang. Penerapan dan penggunaan *e*-KTP diharapkan dapat menggali kinerja yang lebih optimal baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

Kinerja aparatur merupakan salah satu faktor penting dalam pencapaian suatu hasil kerja yang sangat dirasakan keberadaannya, apabila kinerja aparatur tidak dilaksanakan dengan tepat, maka hasil akhir tidak akan tercapai dengan memuaskan. Kinerja aparatur dapat dicapai hasil akhir yang sesuai dengan yang telah direncanakan dan telah ditentukan, maka fungsi kinerja harus mampu berjalan seefektif mungkin. Setiap kriteria kinerja memiliki sasaran berupa jalur khusus untuk perbaikan serta memiliki bobot sesuai dengan tingkat kepentingannya terhadap tujuan organisasi. Kinerja aparatur menjadi tanggung jawab dari suatu kegiatan berdasarkan bobot dan skor untuk setiap kriteria yang dapat memberikan gambaran mengenai perkembangan hasil kerja intasnsi dan memberikan perbaikan yang menuju pada peningkatan hasil kerja di masa yang akan datang.

Kemampuan aparatur merupakan salah satu faktor penunjang kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi untuk meningkatkan kinerja aparaturnya. Setiap organisasi membutuhkan pengelola, dan pengelola tersebut tidak lain adalah aparatur yang terdapat di dalamnya. Kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam menerapkan *e*-KTP sangat diperlukan. Hal tersebut merupakan sebuah dasar yang menjadi tujuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi agar dapat mengoptimalkan *e*-KTP dan memiliki kemampuan dalam menerapkan *e*-KTP tersebut.

Kemampuan sebagai suatu penentuan hasil kerja yang dihasilkan langsung dirasakan dari suatu pekerjaan, kemampuan yang dimiliki aparatur dalam menerapkan dan memanfaatkan *e*-KTP merupakan gambaran kualitas kinerja dari aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi pada Bagian Data dan Informasi.

Gambar 4.1
Proses Pembuatan *e*-KTP



Sumber:
http://www.google.com/imgres?imgurl=http://tangerangnews.com//upload/photo/2012/03/19/4b40595dfd6dea1dcc5af4272996dd02300X225.JPG&imgrefurl=http://tangerangnews.com/baca/2012/03/19/6709/kejar-pendataan-e-ktp--tangsel-layani-sampai-sabtuminggu&h=173&w=300&sz=13&tbnid=fWE7DCNxfPoY5M:&tbnh=74&tbnw=129&zoom=1&usg=__qmKO2rXe4jmzjWlM9272BAlDaOw=&docid=LQDshRmhZJO9tM&sa=X&ei=bxjwUcvXH42IrgeIvoCQBQ&ved=0CE0Q9QEwBQ&dur=376

Penduduk yang akan melakukan proses pembuatan dan perekaman *e*-KTP diwajibkan membawa surat panggilan untuk mendatangi tempat pelayanan pembuatan dan perekaman *e*-KTP, selanjutnya penduduk akan dibantu oleh

ptugas untuk mengetahui langkah-langah yang akan dilakukan seterusnya. Setelah seuma rangkaian proses perekaman dan pembuatan *e*-KTP selesai, penduduk menunggu waktu untuk bisa mendapatkan *e*-KTP sebagai kartu identitas,

Pendidikan dan pelatihan merupakan bagian dari sumber daya aparatur, semakin lama waktu yang digunakan seorang untuk pendidikan dan pelatihan, semakin tinggi kemampuan melakukan pekerjaan akan semakin tinggi pula kinerjanya. Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai kemampuan aparatur yang ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi belum berkualitas dan handal dalam mengerjakan pekerjaannya di bidang teknologi informasi, ini artinya kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi pada Bagian Data dan Informasi kurang memadai dalam mengoptimalkan menerapkan *e*-KTP, karena setiap aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi pada Bagian Data yang menangani *e*-KTP memiliki latar pendidikan yang berbeda-beda, seperti ada aparatur yang hanya mempunyai latar belakang pendidikan SMA dan ada pula aparatur yang mempunyai latar belakang pendidikan D3, S1 bukan dari jurusan komputer melainkan dari jurusan lain, namun memiliki kemampuan dalam komputer.SDM ini menjadi salah satu penghambat implementasi dari penerapan *e*-KTP yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

Berdasarkan paparan di atas, bahwa kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kota Cimahi dalam pembuatan *e*-KTP dapat dikatakan cukup baik.

4.1.1 Kebugaran Fisik dan Kesehatan Jiwa Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan *e*-KTP Di Kota Cimahi

Seorang aparatur mempunyai kewajiban dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Salah satunya memberikan pelayanan *e*-KTP kepada masyarakat, untuk mencapai pelayanan yang baik diperlukan kinerja yang optimal. Hal ini ditentukan dari kebugaran fisik dan kesehatan jiwa aparatur mulai dari tingkat kebugaran fisik seperti kesehatan tubuh dan stamina aparatur dalam mengoperasikan pelayanan *e*-KTP yang dapat memepengaruhi kinerjanya karena dengan adanya kebugaran fisik yang tidak mendukung, kinerja seorang aparatur akan mudah lemas dan cape sehingga pelayanan terganggu.

Kebugaran fisik dalam hal ini merupakan daya tahan tubuh aparatur dalam menjalankan tugasnya. Semakin baik daya tahan tubuhnya, maka semakin optimal tingkat keberhasilan dalam mencapai prsestasi kerjanya. Selain kebugaran fisik, kesehatan jiwa aparatur merupakan indikator untuk mendukung pelayanan yang baik.

Kesehatan jiwa yang dimaksud adalah sikap aparatur ketika memberikan pelayanan dan tingkat kesadaran, hal ini dapat dilihat apakah aparatur tekanan dalam menjalankan tugasnya.

Tingkat kebugaran fisik dan kesehatan jiwa yang rendah dan tidak maksimal dapat menimbulkan masalah terhadap kinerja aparatur, antara lain: aparatur merasa lemas dan mudah merasa lelah ketika melaksanakan tugasnya, daya tahan tubuh akan menurun, sikap yang loyo dan kurangnya kestabilan dalam bekerja saat akan melakukan proses pelayanan sehingga masyarakat akan

terganggu karena kesehatan aparatur sedang kurang baik. Sikap aparatur yang tidak stabil terjadi karena adanya tekanan atau beban kerja memungkinkan tingkat stress menjadi tinggi membuat aparatur marah-marah atau memberikan sikap yang tidak ramah sehingga mengakibatkan masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang layak dengan keadaan seperti itu.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi mengatakan bahwa :

> "Saya dan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi setiap minggunya yaitu pada hari jum.at selalu melakukan senam setelah apel pagi untuk menjaga kesehatan dan kebugaran fisik aparatur, masyarakat pun ikut serta dalam melakukan senam pagi. Terutama bagi aparatur yang menjalankan tugas untuk mengontrol pelaksanaan perekaman dan pembuatan *e*-KTP yang setiap harinya berkeliling untuk mengetahui perkembangan dari perekaman dan pembuatan *e*-KTP." (15/07/2013)

Kondisi aparatur ini jelas memiliki kesehatan jiwa dan kebugaran fisik yang kuat, karena aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi selalu melaksanakan senam untuk menjaga stamina dan kesehatan aparaturnya setelah apel pagi dan dilaksanakan di sekitar lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Tidak hanya aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi yang melaksanakan senam pagi dilingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi tetapi masyarakat juga ikut berpartisipasi untuk melakukan olahraga bersama.

Kebugaran fisik dan kesehatan juga mempengaruhi pentingnya kehadiran dalam melaksanakan pekerjaan sangat penting karena selain dapat mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat, juga dapat menilai tingkat kebugaran fisik seseorang. Semakin rajin seorang aparatur untuk masuk kerja

maka semakin tinggi tingkat kebugaran fisik yang dimilikinya, dari sisi tersebut dapat dilihat kebugaran fisik dapat meningkatkan kemampuan aparatur melakukan pekerjaan lebih rajin untuk masuk kerja.

Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam melaksanakan pelayanan perekaman dan pembuatan *e*-KTP kepada masyarakat hanya bertugas mengontrol dan mengawasi perekaman dan pembuatan *e*-KTP, sedangkan operator dalam pembuatan *e*-KTP adalah dari pihak kelurahan yang dilakukan di masing-masing kelurahan yang berada di Kota Cimahi. Namun sekarang ini perekaman dan pembuatan *e*-KTP dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk masyarakat yang belum melakukan perekaman dan pembuatan *e*-KTP. Aparatur yang bertugas mengontrol dan mengawasi berjenis kelamin laki-laki, untuk menilai kebugaran fisik dapat dilihat dari tingkat absensi kerja. Pentingnya kehadiran absensi kerja dalam melaksanakan pekerjaan sangat penting karena selain dapat mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat, juga dapat menilai tingkat kebugaran fisik seseorang. Semakin seorang aparatur untuk masuk bekerja maka semakin tinggi kebugaran fisik yang dimiliki aparatur tersebut..

Selain kebugaran fisik, faktor yang mempengaruhi kemampuan seorang aparatur dapat dilihat dari kesehatan jiwanya, untuk mengetahui tingkat kesehatan jiwa seseorang dapat ketahui dengan tingkat beban kerja dan prilaku aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam menjalankan tugasnya, yang dimaksud dengan kesehatan jiwa tersebut merupakan prilaku yang berkenaan dengan tingkat stres seseorang. Kesehatan jiwa merupakan salah satu

faktor yang didominasi adanya interpetensi profesinya, dan secara umum sikap aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam menjalankan pelayanan perekaman dan pembuatan *e*-KTP dipengaruhi oleh beban kerja yang dialaminya.

Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam mencapai kebugaran fisik dapat dilakukan dengan berolahraga. Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi melakukan kegiatan olahraga bersama dan rutin untuk menjaga daya tahan tubuh sehingga dapat melakukan pekerjaan dan meningkatkan kemampuan. Apabila seorang aparatur memiliki tubuh yang sehat dan jiwa yang kuat maka seorang aparatur akan mempunyai kemampuan dalam ketepatan dan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Stres kerja muncul akibat ketidaksesuaian pekerjaan antara kinerja aparatur dengan lingkungan kerjannya. Stres kerja berkemungkinan terjadi karena adanya beban kerja yang berlebihan dan berbagai tekanan waktu dari tempat kerja. Ada beberapa pekerjaan sering kali dilakukan oleh aparatur dalam pelayanan perekaman dan pembuatan *e*-KTP aparatur merasa tidak adanya keadilan dalam pembagian kerja. Pembagian kerja yang tidak pada tempatnya dapat memberikan beban kerja yang bisa menguras tenaga dan pikirannya, selain itu adanya beban kerja akibat tumpang tindih pekerjaan yang tidak sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya membuat kemampuan aparatur dalam mengoperasionalkan pelayanan Simkel terhambat. Salah satu faktor yang mendukukung kemampuan aparatur adalah adanya kebugaran fisik dan kesehatan

jiwa yang seimbang, yaitu kebugaran fisik harus didukung dengan kesehatan jiwa dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja yang seorang aparatur.

Berdasarkan observasi dan wawancara, peneliti menganalisis bahwa kebugaran fisik dan kesehatan jiwa aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dinilai cukup baik. Hal ini didasarkan pada daya tahan tubuh aparatur yang bugar sering melakukan olah raga secara rutin.

4.1.2 Pendidikan Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan *e*-KTP Di Kota Cimahi

Kemampuan seorang aparatur ditentukan dari tingkat pendidikan, semakin lama waktu yang digunakan seseorang untuk pendidikannya semakin tinggi kemampuan atau kompetensinya melakukan pekerjaan dengan demikian semakin tinggi kinerjanya. Pendidikan merupakan proses belajar seseorang yang bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan dan pengetahuan. Pendidikan juga berfungsi untuk mengasah dan menambah ilmu agar seorang bisa mengikuti perkembangan zaman yang sudah menggunakan teknologi yang semakin maju dan canggih. Pendidikan dibidang teknologi merupakan suatu terobosan yang harus ditempuh oleh setiap aparatur untuk menjalani proses kehidupan yang semakin maju seiring perkembangan zaman.

Kualitas aparatur yang handal ditentukan oleh tingkat pendidikannya. Pendidikan tidak hanya sekedar menambah pengetahuan saja, tetapi dapat juga meningkatkan keahlian dan keterampilan sehingga dapat meningkatkan kinerja seorang aparatur. Tingkat pendidikan dapat berpengaruh terhadap kinerja

seseorang, hal ini dapat dilihat dari kemampuan berpikir dan kecerdasan dalam melaksanakan dan mengatasi tugas-tugasnya. Pada dasarnya tingkat pendidikan seorang aparatur dapat dilihat dari pola pikir dan jenis keterampilan yang dimliliki oleh aparatur tersebut. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimilikinya semakin pandai dan cepat seorang aparatur menjalankan pekerjaannya.

Tingkat pendidikan juga bisa menjadi barometer untuk mengukur dan menilai kemampuan seorang aparatur, melalui pendidikan seseorang akan memiliki pengetahuan yang luas wawasan yang lebih maju dalam mengatasi perkembangan zaman, sehingga dapat meningkatkan kemampuan melaksanakan pekerjaannya dengan cara yang lebih baik. Semakin besar kemampuan yang dimiliki aparatur dapat memberikan kesempatan untuk menghasilkan prestasi kerja. Akan tetapi pada kenyataanya, masih banyak organisasi belum menyadari peran aparatur sebagai kunci penggerak dalam menentukan keberhasilan organisasi.

Banyak organisasi yang salah mengartikan peranan aparatur hanya sebagai alat produksi dalam melaksanakan tugasnya, dimana mereka dituntut untuk bekerja dan mencurahkan pikiran untuk mencapai tujuan organisasi tanpa memperhatikan tingkat pengetahuan yang dimilikinya.

Pelaksanaan perekaman dan pembuatan *e*-KTP operator yang melakukan tugas untuk melakukan perekaman dan pembuatan *e*-KTP adalah aparatur kelurahan yang tidak terlalu paham dalam menggunakan teknologi dan informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu *e*-KTP. Peran aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam perekaman dan

pembuatan *e*-KTP hanya sekedar mengawasi dan mengontrol, akan tetapi dalam pelaksanaan pelayanan perekaman dan pembuatan *e*-KTP dibutuhkan aparatur yang mempunyai kemampuan yang ahli dan latarbelakang pendidikan di bidang teknologi sehingga perekaman dan pembuatan *e*-KTP lebih efektif dan cepat.

Kendala yang muncul dan dihadapi oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam melaksanakan pelayan perekaman dan pembuatan *e*-KTP adalah perlu penambahan dan peningkatan kemampuan SDM melalui Pendidikan dan Pelatihan Kilat (Diklat) yang sesuai dengan tugas dan kompetensinya. Tingkat pendidikan dapat diukur dengan rata-rata lamanya aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam usia bekerja telah mengikuti sekolah atau tingkat pendidikan yang setara.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi mengatakan bahwa :

> "Pendidikan dan Pelatihan kilat (Diklat) dalam bidang data dan informasi berupa diklat administrator database, namun 2 tahun ini belum ada lagi diklat, kecuali diklat-diklat rutin seperti bimbingan teknis (Bintek) untuk operator perekaman dan pembuatan *e*-KTP. Pendidikan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi telah menyelesaikan tingkat sarjana. (15/07/2013)

Kondisi ini memperlihatkan bahwa aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi tidak melakukan pendidikan kilat (Diklat) selama 2 tahun terakhir. Namun pendidikan kilat untuk sekarang ini hanya untuk operator perekaman dan pembuatan *e*-KTP saja.

Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi rata-rata adalah lulusan Strata 1 (S1), adapun aparatur yang hanya menyelesaikan sekolah di Sekolah Menengah Atas (SMA). Tingkat pendidikan aparatur Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.2
Tingkat Pendidikan Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Dan Data Pejabat Struktural

Jabatan/Bagian	Gol/Ruang, masa kerja	Jenjang pendidikan/jurusan	Jumlah Personil
Kepala Dinas	IV/b, 26 th	S2\Manajemen	1
Sekretariat Dinas Sekretaris subbag Umum dan Kepeg Kasubbag Keuangan Kasubbag program dan Pelaporan	 IV/a, III/d,25 th III/c,18 th III/d,21 th	 S1/Ekonomi SLA/IPS S.1/Ekonomi S1/Adm.Negara	 - 1 1 1
Bidang Kependudukan Kepala Bidang Kasi Pendaftaran Penduduk Kasi Dal migrasi & urbanisasi	 IV/a, 18 th III/c, 19 th III/d	 S.2/Manajemen S.1/Adm Negara S-1/Hukum	 1 1 -
Bidang Capil Kepala Bidang Kasi Pencatatan lahir/mati Kasi Pencatatan perkawinan,perceraian, pengakuan dan pengesahan anak	 IV/a, 18 th III/c, 19 th III/c,28 th	 S.1/Pemerintahan S.1/Kesos S.1/Hukum	 1 1 1
Bidang Data Informasi Kepala Bidang Kasi system informasi Kependudukan Kasi Pengolahan dan penyimpanan data kependudukan	 IV/a, 20 th III/d, 13 th III/c,13 th	 S.2/Manajemen S.1/Ilmu Komunikasi D4/Pemerintahan	 1 1 1

Sumber : Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil 2012.

Berdasarkan tabel di atas, aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dilihat dari tingkat pendidikan yang ditempuh oleh aparaturnya

sangat tinggi. Tingkat pendidikan separuhi kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat *e*-KTP, karena tingkat kemampuan seorang aparatur rata-rata dapat dilihat dari sejauh mana aparatur mengikuti jenjang pendidikan yang dilakukan.

Aparatur Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi berjumlah 37orang yang didalamnya berbeda-beda masa kerja. Berikut data masa kerja aparatur dan golongan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi :

Tabel 4.3
Data Masa Kerja Aparatur dan Golongan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi

No	Uraian	Jumlah	Keterangan
1.	Masa Kerja		
	0-5 tahun	16 Orang	Dihitung berdasarkan
	6-10 tahun	5 Orang	Masa kerja seluruhnya.
	11-15 tahun	3 Orang	
	16-20 tahun	6 Orang	
	21-25 tahun	2 Orang	
	26-30 tahun	3 Orang	
	30 tahun ke atas	- Orang	
	Jumlah	35 Orang	
2.	Golongan		
	I	1 Orang	
	II	11 Orang	
	III	20 Orang	
	IV	5 Orang	
	Jumlah	37 Orang	

Sumber : *Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil 2012.*

Banyaknya jumlah angkatan kerja yang berpendidikan sarjana, aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi cukup menguasai kemampuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Hal tersebut ditujukan

untuk mengembangkan kemampuan aparatur lebih berkompetensi,mengerti, paham, dan lebih dewasa serta mampu menjalankan dan mengoperasikan sistem informasi tersebut.

Berdasarkan paparan di atas, dapat dikatakan bahwa pendidikan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi baik. Hal ini didasarkan pada tingkat pendidikan yang tergolong rata-rata menyelesaikan tingkat sarjana.

4.1.3 Pelatihan Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan *e*-KTP Di Kota Cimahi

Pelatihan merupakan upaya yang dilakukan adalah untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dengan tujuan meningkatkan kualitas kerja aparatur yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar dalam pembuatan *e*-KTP.

Tujuan dari pelatihan adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan kecakapan seseorang aparatur untuk melaksanakan pekerjaan tertentu. Seorang aparatur yang mempunyai tingkat pendidikan tinggi dengan pelatihan-pelatihan kerja pasti mempunyai kemampuan yang baik dalam bekerja, sehingga dengan hasil kerja yang baik mereka akan mecapai prestasi kerja yang diinginkan.

Pelatihan sering dianggap sebagai aktivitas yang paling umum dan para pimpinan mendukung adanya pelatihan karena melalui pelatihan, para pekerja akan menjadi lebih trampil dan karenanya akan lebih produktif sekalipun manfaat-

manfaat tersebut harus diperhitungkan dengan waktu yang tersita ketika aparatur sedang dilatih. Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam organisasi. Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam organisasi. tujuan pelatihan dan pengembangan aparatur adalah menambah pengetahuan, menambah keterampilan dan adanya perubahan sikap. Seorang aparatur yang mempunyai tingkat pendidikan tinggi dengan pelatihan-pelatihan kerja pasti mempunyai kemampuan yang baik dalam bekerja, sehingga dengan hasil kerja yang baik mereka akan mecapai prestasi kerja yang diinginkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupaya memberikan pelayanan dengan menggunakan teknologi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut harus mempunyai tenaga ahli yang profesional dibidang teknologi, sehingga pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membutuhkan aparatur yang berkompeten dan juga berpengalaman dibidangnya masing- masing. Untuk mendapatkan aparatur yang professional harus dilakukan suatu upaya untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan. Setiap aparatur tidak menutup kemungkinan bahwa kemampuan dari masing-masing aparatur adalah berbeda, itu semua tergantung dari cara menyelesaikan suatu pekerjaan. Namun dapat kita pahami bahwa setiap aparatur Kelurahan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda dalam menjalankan pekerjaannya. Upaya untuk meningkatkan kemampuan itu sendiri adalah dengan memberikan pelatihan tentang teknologi dan informasi agar pelayanan pembuatan *e*-KTP dapat mudah dan cepat dikerjakan.

Program yang bertujuan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan aparatur tidak hanya berbentuk pengetahuan tentang teknologi tetapi program yang menyangkut sikap seorang aparatur sangat diperlukan, salah satu pelatihan sikap yang harus dilaksanakan yaitu disiplin kerja aparatur karena disiplin kerja seseorang dapat mempengaruhi terhadap kinerjanya apabila aparatur tersebut memiliki tingkat kedisiplinan yang baik maka kinerja yang dihasilkannya akan baik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi telah berupaya memberikan pelayanan dengan menggunakan teknologi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi harus mempunyai tenaga ahli yang professional dibidang teknologi, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi mempunyai aparatur yang kompeten dan berpengalaman dibidang masing-masing. Setiap aparatur tidak menutup kemungkinan bahwa kemampuan dari masing-mmasing aparaturnya berbeda-beda, itu semua tergantung dari pada cara menyelesaikan suatu pekerjaan. Namun dapat kita pahami pekerjaan dari setiap aparatur berbeda-beda dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan wawancara dengan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi mengatakan bahwa:

> "Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi mendapatkan pendidikan dan pelatihan kilat tentang proses perekaman dan pembuatan *e*-KTP yaitu baru pelatihan Bimbingan teknis (Bintek) yang dilakukan untuk operator yang akan melakukan proses perekaman dan pembuatan *e*-KTP. Pelatiahan-pelatiahan yang lain yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi selama 2tahun terakhir belum melaksanakan pelatihan lagi. (15/07/2013)

Faktor yang menjadi kendala aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi adalah tidak adanya pelatihan rutin yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam melaksanakan pelatihan proses pembuatan *e*-KTP. Pelatihan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi hanya berupa pelatihan dan pendidikan kilat untuk memahai proses pembuatan *e*-KTP. Pendidikan dan pelatihan kilat (Diklat) yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dilakukan oleh aparatur dalam waktu yang singkat sehingga aparatur tidak semua yang memahami proses pembuatan *e*-KTP

4.1.4 Pengalaman Kerja Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan *e*-KTP Di Kota Cimahi

Pengalaman kerja merupakan masa jabatan yang dapat dilihat dari berapa lama dan kegiatan yang telah dilakukan oleh aparatur. Pengalaman yang dimiliki seorang aparatur dapat memperdalam dan meningkatkan keterampilan sehingga tahu cara yang benar untuk melaksanakan tugasnya. Semakin sering seseorang melakukan pekerjaanya semakin terampil dan cepat menyelesaikan pekerjaan tersebut maka pengalaman kerja seorang aparatur akan mempengaruhi tingkat kemampuan dan memungkinkan untuk meningkatkan kinerjanya. Selain pendidikan dan pelatihan pengalaman kerja juga menjadi ukuran tersendiri bagi setiap aparatur. Pengalaman kerja yang cukup lama akan membentuk pola piker

yang responsif dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang datang di dunia kerjanya.

Masa kerja yang cukup lama dari pengalaman kerjanya dipandang mampu melaksanakan pekerjaan dan mudah menyesuaikan tugas dan bidang pekerjaannya, sekaligus dapat mengemban wewenang dan tanggung jawabnya, dengan kata lain semakin sering melakukan pekerjaan yang sama makanpengalaman seseorang akan terus bertamabah. Pengalaman aparatur yang telah bekerja lama berpengaruh terhadap produktivitas kinerjanya. Masa kerja aparatur merupakan salah satu penilaian untuk mengukur bagaimana kemampuan seseorang menyelesaikan tugasnya, misalnya semakin lama seorang aparatur bekerja semakin tinggi kinerjanya karena telah berpengalaman mengerjakan tugas dan hah-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Pelayanan dengan menggunakan *e*-KTP di Kota Cimahi dibutuhkan aparatur yang mempunyai pengalaman kerja khususnya pengalaman dibidang teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini bertujuan untuk mematangkan keterampilan aparatur kelurahan dalam mengoperasikan *e*-KTP karena pelayanan tersebut berbasis teknologi dan informasi. Hambatan penggunaan teknologi dapat dilihat dari berapa lamanya aparatur menguasai pekerjaan yang berkaitan dengan penggunaan teknologi tersebut.

Faktor Kemampuan seorang aparatur dalam memberikan pelayanan perekaman dan pembuatan *e*-KTP dapat dilihat dari berapa lama masa kerja yang ditempuh terhadap pekerjaan yang sama. Tolak ukur masa kerja yang ditempuh adalah tingkat kecakapan dalam mengatasi masalah, tingkat keahlian yang telah

didapat dan tingkat pengalaman dalam memberikan pelayanan perekaman dan pembuatan *e*-KTP oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi kepada masyarakat. Melaksanakan pekerjaan yang didasari dengan pengalaman kerja yang cukup dapat menghasilkan pelayanan yang optimal, karena aparatur dapat melaksanakan tugas dan menyelesaikan kendala-kendala yang terjadi apabila ada kesalahan dalam memberikan pelayanan perekaman dan pembuatan *e*-KTP dengan baik. Pelayanan yang optimal merupakan pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan, oleh karena itu setiap pelayanan yang diberikan harus disesuaikan dengan kepuasan dan kebutuhan masyarakat dan dapat membuat masyarakat lebih mudah memenuhi kebutuhannya.

Belum optimalnya pelayanan perekaman dan pembuatan *e*-KTP di Kota Cimahi dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat Kota Cimahi yang belum melaksakan perekaman dan pembuatan *e*-KTP dikarenakan masih belum validnya data penduduk yang wajib ber-ktp. Dampak dari hal tersebut mengakibatkan belum optimalnya perekaman *e*-KTP di Kota Cimahi, Masih rendahnya partisipasi dan kesadaran penduduk dalam pelaksanaan administrasi kependudukan dan kurangnya pemahaman akan prosedur dan mekanismenya, belum terintegrasinya sistem pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dalam suatu data base kependudukan yang valid dan akurat, Belum semua penduduk wajib KIK dan KIPEM memiliki kedua identitas kependudukan tersebut, dan Tempat/ruangan sidang pencatatan perkawinan belum tersedia. kurangnya masa kerja yang dilakukan, baik yang berhubungan dengan cara memberikan pelayanan maupun

kemampuan mengatasi persoalan yang muncul dalam perekaman dan pembuatan *e*-KTP d Kota Cimahi.

Upaya penanganannya dari permasalahan yang terjadi adalah Mengoptimalkan pelayanan perekaman e-ktp melalui pelayanan mobil keliling, menganggarkan kembali pengadaan alat dan kelengkapan e-KTP pada Tahun 2013 guna mencapai Kuota perekaman dari pemerintah pusat sebesar 361.114 orang (kuota Kepmendagri), terus mengupayakan kegiatan Sosialisasi bidang kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat dan melakukan bimbingan kepada aparat terkait dalam pelaksanaan maupun pelaporan administrasi kependudukan, pengrintegrasian sistem pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dalam suatu data base kependudukan versi baru, pengiriman Surat Edaran tersebut ke seluruh perusahaan (terutama industri) se Kota Cimahi dan SOPD di lingkungan Pemkot Cimahi, pelaksanaan pencatatan perkawinan dilaksanakan di ruangan rapat Dinas, penertiban Administrasi Kependudukan melalui kegiatan monitoring dan evaluasi KIK dan Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM).

Pelayanan *e*-KTP tersebut terkesan tidak mempunyai manfaat sama sekali tidak berfungsi sebagaimana mestinya yaitu penggunaan teknologi yang dapat memberikan pelayanan yang mudah dan cepat. Seperti yang diketahui *e*-KTP yang seharusnya menjadi kartu identitas yang dapat digunakan dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah diketahui tidak memiliki chip, sehingga pembuatan *e*-KTP menjadi sia-sia dan menghamburkan uang negara. *e*-KTP sendiri merupakan jenis pelayanan yang diberikan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi tersebut dan berfungsi sebagai sarana untuk

memudahkan kinerja aparatur ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini sarana teknologi yang canggih harus didukung dengan kemampuan yang handal untuk mendapatkan kemampuan yang handal diperlukan pengalaman kerja yang cukup. Jadi walaupun ketika ada kesalahan yang terjadi seperti kasus tersebut, aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi mengatasinya sesuai pengalaman kerja yang telah dialaminya.

Berdasarkan wawancara dnegan masyarakat Kota Cimahi pelayanan yang diberikan oleh apatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam perekaman dan pembuatan *e*-KTP dirasakan kurang memuaskan karena proses perekaman dan pembuatan *e*-KTP cukup lama, belun terjadinya kesalahan pada nama, alamat yang di catat oleh operator yang membuat *e*-KTP tersebut.

Pengalaman kerja dari para aparatur dapat mempengaruhi kemampuan seseorang, jika para aparatur mempunyai pengalaman kerja yang cukup maka tidak akan ada lagi aparatur yang mengalami kesulitan-kesulitan dalam pemberian layanan. Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa pengalaman kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam pembuatan *e*-KTP cukup berpengalaman.

Berdasarkan paparan di atas, bahwa motivasi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dapat dikatakan cukup baik.

4.2 Motivasi Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan *e*-KTP di Kota Cimahi

Motivasi adalah sesuatu yang menggerak dan mengarah pada seseorang dalam tindakan-tindakannya untuk mencapai suatu tujan secara negatif atau positif. Motivasi merupakan faktor yang sangat penting untuk mendorong semangat kerja seorang aparatur untuk melakukan pekerjaan tertentu. Motivasi seseorang untuk melakukan pekerjaan dipengaruhi oleh kebutuhan-kebutuhannya, adanya dorongan dan insentif. Untuk mewujudkan motivasi aparatur, pihak Kelurahan Cigugur Tengah mempunyai peran sebagai pendorong semangat kerjanya terutama peran seorang pemimpin yakni Lurah sebagai atasan dalam organisasi tersebut.

Tugas dari seorang Kepala Dinas adalah sebagai *leader* mempunyai kewajiban untuk memotivasi pegawainya, tugas yang paling sulit yang harus dilaksanakan adalah bagaimana memotivasi aparaturnya agar mereka mau bekerja lebih giat. Hal tersebut disebabkan perbedaan sifat, latar belakang dan karakter para aparatur yang berbeda-beda. Upaya memotivasi aparatur hendaknya pemimpin memahami sifat dan karakter aparatur yang mempunyai kemampuan, pengetahuan, latar belakang dan kebutuhan kehidupannya yang berbeda. Seorang pemimpin dalam memberikan motivasi kepada bawahannya pertama yang harus dilakukan adalah mengenali tingkat kebutuhannya, kemudian memenuhi apa yang menjadi kebutuhan aparatur dengan demikian rasa semangat kerja akan timbul dan upaya untuk memberikan motivasi sudah berhasil.

Kendala yang dihadapi dalam pelayanan perekaman dan pembuatan *e*-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi adalah ketidak semangatan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi untuk melaksanakan pekerjaannya, serta kurangnya motivasi yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Untuk membantu mencapai prestasi kerja yang optimal salah satu caranya adalah dengan memberikan motivasi kepada aparatur. sebagai pemimpin yang baik mempunyai tugas untuk memberikan dorongan semangat kerja pada aparatur yang bertugas dalam memberikan pelayanan Simkel. Untuk menentukan pelayanan yang berkualitas, dibutuhkan motivator dengan tujuan untuk membangkitkan rasa ingin bekerja .dan etos kerja yang tinggi.

Motivasi dapat mempengaruhi kinerja seseorang, jika motivasi kerja seorang aparatur itu rendah maka kinerja yang dihasilkan akan rendah pula meskipun aparatur tersebut mempunyai kemampuan yang tinggi. Sebaliknya jika motivasi kerjanya besar walaupun aparatur itu tidak mempunyai kemampuan yang tinggi akan mencapai kinerja yang baik, dengan motivasi akan menghasilkan semangat kerja yang tinggi sehingga keinginan untuk lebih giat lagi dalam menjalankan tugas-tugasnya dan dengan sendirinya kemampuan yang lebih tinggi akan cepat diraih.

Motivasi sebagai upaya yang dapat memberikan dorongan kepada seseorang untuk mengambil suatu tindakan yang dikehendaki, sddangkan motif sebagai daya gerak seseorang untuk berbuat, karena perilaku seseorang cenderung

berorientasi pada tujuan dan didorong oleh keinginan untuk mencapai tujuan tertentu.

Motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong seseorang aparatur untuk bekerja. Motivasi adalah kesedian individu untuk mengeluarkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Proses motivasi yang menunjukan kebutuhan yang tidak terpuaskan akan meningkatkan tegangan dan memberikan dorongan pada seseorang dan menimbulkan perilaku. Dalam suatu organisasi, motivasi mempunyai peran penting karena mengikat langsung individu/ orang-orang dalam organisasi. Motivasi yang dimiliki merupakan modal untuk meningkatkan dan mengembangkan suatu organisasi secara optimal.

Kemudian menurut hasil wawancara aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi, menunjukkan bahwa:

> "untuk meningkatkan motivasi aparatur dalam menjalankan tugas-tugasnya harus selalu diberikan dukungan. Dukungan yang diberikan berupa pembinaan sikap untuk selalu menyelesaikan tugas dan kewajibannya serta memberikan perhatian ketika sedang memberikan pelayanan".(15/07/2013)

Bentuk motivasi dapat berupa pemberian insentif dan pemenuhan kebutuhan yang diperlukan oleh setiap aparatur, namun kenyataannya belum dilaksanakan. Perlakuan tersebut dapat mempengaruhi motivasi aparatur menjadi menurun. Hal ini bisa dilihat dari sikap dan keinginan untuk bekerja setiap aparatur berbeda, yaitu masih terlihat kurang adanya semangat kerja, misalnya cara dalam melaksanakan pekerjaan seperti memberikan pelayanan pembuatan *e*-KTP kemudian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkadang lambat dalam pengerjaannya.

Suatu sikap yang harus dimiliki aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi adalah motivasi tinggi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Pentingnya motivasi bagi aparatur, sebagai pendorong perilaku aparatur supaya mau bekerja untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Bentuk motivasi kepada aparatur tidak bisa disamaratakan, karena tergantung latar belakang dan kebutuhannya. Dukungan seperti itu dapat menangani motivasi yang menurun dalam melakukan pekerjaannya, dalam memberiakan motivasi bukan suatu hal yang mudah, aparatur kelurahan membutuhkan perhatian sikap maupun perhatian dalam memenuhi sarana yang dapat mendukung kinerjanya, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan kerja yang bertujuan untuk mencapai prestasi kerjanya dan mencapai tujuanorganisasi kelurahan.

Pada faktor motivasi, kurangnya dukungan yang diberikan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi kepada para aparatur terlihat pada kemampuan aparatur yang selalu memberikan perlakuan yang lambat dalam memberikan pelayanan *e*-KTP kepada masyarakat. Kemudian kebutuhan para aparatur dalam mendukung pekerjaan yang diberikan terlihat masih kurang. Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi masih belum merasakan kepuasan kerja dengan apa yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam menghasilkan prestasi kerja, hal itu terjadi karena para aparatur tidak mendapatkan pemberian insentif baik berupa finansial maupun non finansial yang dapat meningkatkan motivasi kerja. kondisi seperti dapat menyebabkan kinerja aparatur menjadi menurun.

Adapun dorongan yang diberikan berupa pembinaan dan perhatian kerja, namun itu saja tidak cukup untuk meningkatkan motivasi aparatur.

Berdasarkan paparan di atas, bahwa motivasi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dapat dikatakan cukup baik.

4.2.1 Kebutuhan Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan *e*-KTP Kota Cimahi

Kebutuhan merupakan keperluan seseorang sebagai sarana untuk membuat aparatur memperbaiki kinerjanya. Aparatur dapat menyeimbangkan antara fisiologis dan psikologis untuk memanfaatkan pekerjaan itu sebagai kesempatan untuk mengkoreksi dirinya agar kinerja lebih baik dari yang sebelumnya serta dapat meraih prestasi kerja. Adapun yang dimaksud dengan fisiologis merupakan kebutuhan dasar manusia seperti makanan, minuman yang merupakan unsur penentu bagi kelangsungan hidup manusia sedangkan kebutuhan psikologis seperti pemberian hadiah, kepuasan dalam bekerja dan prestasi kerja.

Kebutuhan adalah kondisi internal yang menimbulkan dorongan, dimana kebutuhan yang tidak terpuaskan akan menimbulkan dorongan dari dalam diri individu. Dorongan ini menimbulkan perilaku pencarian untuk menemukan tujuan tertentu. Dalam Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat internal terhadap kebutuhan seseorang. Seorang aparatur memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan kepuasan pada dirinya. Semakin tinggi keinginan yang ingin dipenuhinya, semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap melaksnakan pekerjaannya. Dengan demikian, kebutuhan

merupakan keinginan aparatur agar terpenuhi sehingga memunculkan sikap puas dalam bekerja.

Pemenuhan kebutuhan yang sesuai sangat diperlukan untuk memotivasi apabila tidak terpenuhi dan suasana kerja kurang nyaman sehingga kinerja yang dihasilkan akan berdampak merugikan masyarakat. Aparatur yang memberikan pelayanan perekaman dan pembuatan *e*-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi harus dipenuhi kebutuhannya hal tersebut bertujuan guna meningkatkan kualitas aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi, untuk menyelenggarakan pelayanan perekaman dan pembuatan *e*-KTP dibutuhkan alat-alat perekaman seperti kamera, komputer, scan jari, scan mata, dan scan tandatangan agar pembuatan *e*-KTP tidak terjadi permasalahan yang dapat merugikan masyarakat maupun aparatur itu sendiri. Selain itu dibutuhkan pula kebutuhan fisiologis lainnya yakni kebutuhan yang harus dipenuhi seperti makan yang bergizi agar mempunyai tenaga untuk melakukan pekerjaannya dan diberikan makanan atau suplemen tambahan yang cukup, hal ini bertujuan untuk mendorong aparatur supaya bekerja lebih giat.

Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan perekaman dan pembuatan *e*-KTP yang diberikan kepada masyarakat Kota Cimahi memerlukan dan membutuhkan makanan yang bergizi untuk penunjang kesehatan dan kebugaran fisik aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Agar aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi terhindar dari penyakit sehingga pelayanan kepada masyarakat terhambat perlu menjaga stamina dan kesehatan tubuh yang kuat,

untuk itu aparatur sangat memerlukan kebutuhan psikologis seperti makanan dan vitamin yang diperlukan.

Ketidakpuasan dapat menjadi ukuran baik atau tidaknya kinerja seseorang karena bagi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi adanya pemenuhan kebutuhan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi merupakan motivasi yang sangat dibutuhkan. Dari segi kepuasan aparatur, untuk melakukan tugas-tugasnya dapat dilihat bahwa memang para aparatur selalu mengharapkan kebutuhannya terpenuhi seperti adanya perhatian dan jaminan dari pihak pemerintah. Kebutuhan seperti itu dinilai belum terlaksana secara keseluruhan, adapun jaminan-jaminan yang diberikan seperti uang transportasi atau jaminan kesehatan yang berbelit-belit tidak sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

Kebutuhan-kebutuhan yang diberikan baik kebutuhan fisiologis maupun fisiologis senantiasa dapat mendorong semangat kerja, namun para aparatur terkesan hanya sebatas menerima apa adanya. Mereka melaksanakan pekerjaanya berdasarkan tugas dan fungsinya sebagai pegawai negeri sipil yaitu mengabdi kepada Negara dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak seperti pekerja yang bekerja diperusahaan swasta yang memiliki fasilitas-fasilitas lengkap dan selalu diberikan jaminan yang lebih untuk mendorong motivasi kerjanya. Kebutuhan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan aparatur dapat memberikan motivasi kerja kepada setiap aparatur untuk meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan kondisi tersebut tingkat kebutuhan terhadap kinerja aparatur dalam pelayanan perekaman dan pembuatan *e*-KTP dapat dinilai terpenuhi. Hal ini didasari kurangnya kebutuhan fisiologis dan fisikologis yang belum terpenuhi sehingga motivasi untuk melakukan pekerjaannya menurun.

4.2.2 Dorongan Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan *e*-KTP Kota Cimahi

Dorongan merupakan prilaku dan kemauan aparatur untuk bekerja dengan penuh semangat dan tanggung jawab. Adanya semangat dapat melaksanakan pekerjaanya lebiah baik, disamping itu dorongan dalam melaksanakan pekerjaan tidak hanya mempunyai pengaruh pada sikap aparatur, tetapi dapat berpengaruh terhadap mental dan etos kerjanya. Berbicara masalah motivasi, dapat diartikan suatu keadaan internal seseorang yang menyebabkan hasil-hasil kinerja yang dipengaruhi dari kamauan sikap untuk bekerja.

Banyaknya dorongan yang diberikan kepada aparatur akan semakin mempengaruhi kualitas kerja dan akan semakin meningkatkan semangat kerja aparatur . dorongan yangdiberikan dapat berupa ucapan dan perbuatan sehingga aparatur dalam bekerja mengalami perubahan yang signifikan dan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan cepat dan lancar.

Suatu prilaku yang tidak didasari dorongan akan menciptakan semangat kerja menurun di dalam diri aparatur tersebut. Dorongan ini menimbulkan suatu perilaku rasa ingin bekerja dengan giat yang jika tercapai akan mendorong motivasinya. Kepercayaan dari masyarakat terhadap aparatur Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam pelayanan perekaman dan pembuatan *e*-KTP berawal dari sikap aparatur dalam memberikan kebutuhan kepada masyarakat. Keinginan untuk mencapai prestasi kerja menumbuhkan dorongan aparatur dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Pemberian dorongan sangat tinggi dan tepat sekali apabila diterapkan dalam pelaksanaan pekerjaan, karena aparatur yang memiliki motivasi yang kuat akan mampu menunjukkan kinerja yang tinggi dan meningkatkan kualitas dalam bekerja. Motivasi mampu menjadi pendorong seseorang untuk mencapai prestasi kerja. Visi dan misi yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi bertujuan untuk memotivasi dan mendorong keinginan aparatur untuk melakukan pelayanan guna mencapai tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Dorongan kerja yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu tujuan untuk memeperoleh semangat yang tingi.

Kurangnya motivasi yang dihadapi dalam proses pelayanan perekaman dan pembuatan *e*-KTP di Kota Cimahi, dipengaruhi kurangnya dorongan aparatur dalam melakasnakan tugas-tugasnya. sikap kurangnya dorongan aparatur ini posisinya kurang diperhatikan pihak kelurahan, maka salah satu kewajiban kelurahan yaitu memberikan dorongan kepada para aparatur dilingkungan kerjanya, agar semakin mempunyai keinginan bekerja yang tinggi dan semangat kerja untuk melayani kepentingan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan Simkel, dengan kata lain melalui upaya dorongan semangat kerja dapat dilakukan melalui motivasi dari seorang pemimpin dan lingkungan kerja yang mendukung dapat membuat aparatur menjalankan tugasnya dengan baik karena

mutu sumber daya manusia yang handal dapat ditentukan dari sikap dan prilaku aparaturnya sendiri.

Pentingnya suatu dorongan dalam bekerja ialah untuk meningkatkan dan memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada masyarakatnya yang akan melakukan pelayanan perekaman dan pembuatan *e*-KTP. Dorongan yang diberikan dari sesama rekan kerja juga dapat membantu aparatur bersemangat dalam menjalankan tugasnya karena lingkungan kerja yang nyaman tanpa ada kecemburuan, kesenjangan ataupun permusuhan akan meningkatkan dorongan dalam bekerja.

Dorongan yang diberikan kepada aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam meningkatkan motivasi kerja dari pihak-pihak yang mempunyai pengaruh terhadap hasil kinerjanya. Aparatur yang handal bukan dilihat dari kemampuan dan keterampilannya saja, namun dapat dilihat dari absensi kehadiran dan giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja aparatur, karena kehadiran aparatur yang sering hadir merupakan salah satu dari bentuk hasil kinerjanya.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu aparatur yang bertugas dalam pelaksaan dan mengawasi *e*-KTP, dorongan yang diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah dengan disediakannya sarana dan prasarana dalam melaksanakan tugasnya. Sarana dan prasarana yang diberikan berupa kendaraan untuk mengontrol dan mengawasi ketiap kelurahan, serta alat-alat untuk melakukan perekaman dab pembuatan *e*-KTPdan berupa tunjangan.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, bahwa dorongan yang diberikan kepada aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam pembuatan *e*-KTP dapat dikatakan cukup baik.

4.2.3 Insentif Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan *e*-KTP Kota Cimahi

Insentif pada dasarnya mencakup sikap kepuasan aparatur untuk memotivasi kinerja agar pekerjaan yang dihasilkan berkualitas, sistem kerja yang melelahkan harus dihargai dengan pemberian insentif yang sesuai dengan tingkat kelelahannya. Insentif ini merupakan kebutuhan penting bagi aparatur karena aparatur harus bekerja dengan tenaga dan pikirannya.

Insentif merupakan penghasilan tambahan atau imbalan yang memuaskan yang diberikan kepada aparatur untuk mencapai prestasi kerja. Aparatur yang berperan dalam suatu organisasi harus diberikan insentif. Tujuan diberikannya insentif kepada setiap aparatur yaitu untuk melakukan perbaikan-perbaikan dan peningkatan-peningkatan dalam kemampuan kinerjanya dalam rangka mencapai tujuan bersama guna meningkatkan pelayanan, dengan adanya pemberian insentif di dalam lingkungan kerjanya maka aparatur akan merasa diperhatikan sehingga aparatur akan lebih giat dan bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya. Aparatur akan mempunyai sikap loyalitas pada intansi pemerintahan dan mempunyai rasa semangat kerja yang tinggi dalam meningkatkan kinerjanya. intensif adalah suatu proses pengerjaan yang dilakukan secara ketat, terus menerus dan diperhatikan secara seksama.

Pemberian insentif dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi kepada setiap aparaturnya yang menjalankan pekerjaan dapat menghasilkan prestai kerja yang optimal. Adanya pemberian insentif yang sesuai maka aparatur akan merasakan kepuasan hasil kerjanya, dihargai sehingga memotivasi dirinya untuk berusaha dan berupaya untuk meningkatkan prestasi kerjanya, jika sistem pemberian insentif yang tidak sesuai menimbulkan rasa tidak puas dalam diri aparatur.

Aparatur dalam melakakukan kinerjanya akan merasakan kurang adil dengan sistem pemberian insentif yang tidak sesuai dengan beban kerjanya yang dilakukan. Dalam melaksanakan kerjanya aparatur yang rajin menjalankan tugas-tugasnya dengan aparatur yang malas dan tidak menyelesaikan pekerjaannya dan aparatur yang beban kerjanya lebih tinggi dengan aparatur kurang menerima insentif yang sama, hal ini akan menimbulkan diskriminasi dan ketidakadilan dalam bekerja. Aparatur yang rajin dan mempunyai beban yang lebih tinggi merasakan ketidakadilan dalam menerima insentif dengan jumlah yang sama sehingga kualitas kinerjanya menurun.

Seorang aparatur akan merasakan diperlakukan kurang adil dengan sistem pemberian insentif yang tidak sesuai dengan beban kerjanya. Aparatur yang rajin menjalankan tugas-tugasnya dengan aparatur yang malas tidak menyelesaikan pekerjaanya, aparatur yang beban kerjanya tinggi dengan aparatur yang beban kerjanya kurang, menerima insentif yang sama. Hal tersebut dapat menimbulkan kecemburuan sosial sehingga lingkungan kerja tidak nyaman akibat rasa ketidakadilan terhadap rekan kerjanya yang sering malas-malasan.

Pemberian insentif bagi aparatur dapat berupa penghargaan finansial maupun nonfinansial. Semakin tinggi kualitas kinerja aparatur dalam menyelesaikan pekerjaannya semakin tinggi pemberian insentif dalam bentuk uang ataupun kenaikan jabatan sebagai bentuk penghargaan atas prestasi kerja aparatur dan dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Kepuasan kinerja aparatur tergantung dari tingkat perolah yang dia dapatkanm jika perolehan imbalan dirasakan sangat besar dapat mendorong untuk meningkatkan kinerja semakin baik. Namun ada sebagian aparatur yang tidak termotivasi dengan diberikan pengahrgaan berbentuk finansial, namun juga penghargaan berupa pijian, sanjungan dan perhatian yang berperan untuk mempengaruhi hasil dari kerjanya. Intensif baik yang berupa finansial maupun dari bentuk perhatian dan penghargaan merupakan kebutuhan dari aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi agar dapat kinerjanya dalam bekerja dapat meningkat dan kebutuhan insentifnya terpenuhi.

Sedangkan menurut hasil wawancara dengan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi yang bertugas dalam perekamana dan pembuatan *e*-KTP bahwa selama ini aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi ketika melaksanakan perekamana dan pembuatan *e*-KTP belum mendapatkan pemberian insentif dalam bentuk finansial. Namun itu tidak menjadi suatu halangan untuk alasan untuk menghasilkan kinerja yang rendah, diakui bahwa masih ada beberapa dari aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi yang merasa tidak puas atas pekerjaan yang dihasilkannnya, sehingga hasil yang dirasakan dalam motivasi

kerja menurun. Tidak berupa finansial pemberian insentif yang didapat oleh pihak aparatur, tetapi aparatur puas atas penghargaan yang berupa pujian dari atasan. Hal ini dianggap pemberian insentif yang paling memuaskan walaupun berbentuk pujian menurut aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi tersebut, menjadi suatu dorongan adanya kepuasan tersendiri merasakan dirinya diperhatikan atas hasil kerjanya.

Adapun kendala yang menyebabkan kurang optimalnya motivasi dalam lingkungan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi, didalam suatu organisasi kelurahan yang sering terjadi adalah apabila aparatur yang malas dengan aparatur yang rajin bekerja, mendapatkan gaji yang sama hal demikian akan menimbulkan dan munculnya suatu konflik antara aparatur yaitu rasa ketidak adilan atas pekerjaan yang dilakukannya, antara lain tidak seimbangnya pemberian insentif yang berupa finansial maupun non finansial yang berupa pujian dan perhatian sehingga insentif finansial yang berupa uang dari pihak kelurahan kurang dirasakan. Kemudian peran Dinas dalam pemberian insentif non finansial kepada aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dirasa cukup memuaskan, sehingga memberikan peluang aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi untuk menghasilkan prestasi kerja yang lebih baik lagi.

Berdasarkan paparan di atas, bahwa pemberian insentif yang diberikan kepada aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam pembuatan *e*-KTP dapat dikatakan cukup baik.