BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 *Communication* (Komunikasi) e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi

Implementasi kebijakan dapat berjalan dengan efektif dan lancar bila proses komunikasi yang dilakukan oleh Kecamatan Cimahi Tengah dalam menjalankan pembuatan e-KTP dilakukan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan visi dan misi dari kebijakan e-KTP. Komunikasi dalam implementasi kebijakan e-KTP melalui penyampaian kejelasan informasi dan adanya konsistensi penyampaian informasi akan membuat proses komunikasi yang baik dan mendorong aparatur untuk dapat lebih meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat.

Salah satu variabel keberhasilan implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi adalah komunikasi yang tepat sasaran dan tidak menimbulkan kesalahpahaman (*miss communication*) yang berdampak buruk pada pelaksanaan kebijakan e-KTP. Komunikasi pada implementasi kebijakan e-KTP dimaksudkan untuk memudahkan para aparatur pelaksana dalam melaksanakan kebijakan e-KTP kepada masyarakat, untuk mencapai tujuan Kantor Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi salah satunya dengan melakukan komunikasi yang baik antara aparatur dengan masyarakat maupun aparatur dengan aparatur lainnya.

Komunikasi mengarahkan suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain, komunikasi dapat dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Komunikasi dikatakan efektif apabila terdapat aliran informasi dua arah antara komunikator dan komunikan dan informasi tersebut sama-sama direspon sesuai dengan harapan kedua pelaku komunikasi tersebut. Komunikasi merupakan syarat utama bagi keberhasilan implementasi kebijakan, dimana para pelaksana harus mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan.

Komunikasi menunjukkan proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima. Komunikasi akan berhasil dengan baik apabila pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima pesan, sehingga isi pesan tersebut tidak melenceng dari apa yang telah menjadi tujuan pesan tersebut. Pesan-pesan dalam berkomunikasi dianggap sebagai suatu yang kongkrit dari suatu tempat ketempat lain dan pesan-pesan tersebut 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 merupakan suatu konsep yang dapat dimaknai sebagai sebuah proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak, di mana hal tersebut merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Komunikasi memberikan kontribusi besar pada kehidupan masyarakat yaitu memberikan dasar atau fondasi kepada tiap individu pada masyarakat dalam menciptakan partisipasi

yang efektif dalam masyarakat, selain itu, melalui komunikasi memungkinkan lingkungan masyarakat yang kondusif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, mengenai komunikasi:

> "Komunikasi yang kami (Kecamatan Cimahi Tengah) lakukan sudah sangat maksimal dan berjalan baik sesuai dengan tujuan darikebijakan e-KTP dan mudah dipahami oleh semua masyarakat yang wajib KTP di wilayah Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah". (25/06/2013).

Proses komunikasi, adalah siapa yang menjadi komunikator dan siapa yang menjadi komunikan. 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. Komunikasi merupakan proses yang terus berkesinambungan dimana proses komunikasi dalam implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dilakukan untuk menanamkan nilai-nilai serta pengetahuan aparatur dan semua unsur yang mengandung maksud dan tujuan agar tercapai ke arah yang lebih baik.

Peranan komunikator di dalam strategi komunikasi sangatlah penting, strategi komunikasi harus fleksibel sedemikian rupa sehingga komunikator sebagai pelaksana kebijakan dapat segera mengadakan perubahan apabila ada suatu faktor yang mempengaruhi, suatu pengaruh yang menghambat komunikasi bisa datang sewaktu-waktu, faktor-faktor yang mempengaruhi bisa terdapat pada komponen media atau komponen komunikan, sehingga tujuan yang diharapkan dari suatu program atau juga kebijakan tidaksegera tercapai. Hambatan yang sewaktu-waktu datang seperti ketidakhadirannya aparatur yang menjadi

komunikan yang contohnya disebabkan oleh sakit atau juga keterlambatan kehadiran para aparatur yang tidak sesuai jadwal yang telah ditentukan dan terkadang dipengaruhi oleh komponen media sebagai alat bantu dalam mengkomunikasikan sebuah kebijakan kepada para aparatur pelaksana kebijakan atau program itu sendiri.

Seorang komunikator akan mempunyai kemampuan untuk melakukan perubahan sikap, pendapat, dan tingkah laku komunikasi melalui mekanisme daya tarik jika pihak komunikan merasa bahwa komunikator ikut serta dengan masyarakat di wilayah Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dalam hal ini adalah sebagai penerima dari implementasi kebijakan e-KTP, dengan kata lain pihak komunikan merasa adanya kesamaan antara komunikator. Pentingnya komunikasi yang efektif dalam implementasi kebijakan pembuatan e-KTP, pelaksana kebijakan harus bisa memberi kenyamanan kepada seluruh aparatur di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi agar implementasi kebijakan e-KTP dapat terlaksana dengan baik.

Proses komunikasi kebijakan pembuatan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, berdasarkan mekanisme yang baik yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi. Komunikasi kebijakan ialah proses komunikasi yang terjadi dalam suatu kebijakan dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja kebijakan tersebut. Tugas inti dari aparatur adalah mengkomunikasikan kebijakan dengan baik, supaya objek komunikasi lebih paham dan mengerti tentang maksud dan tujuan dari materi yang di komunikasikan. Pesan-pesan yang disampaikan oleh aparatur kadangkala berlainan dan tidak selamanya sejalan satu sama lain,

tetapi proses komunikasi dapat berjalan lancar apabila pesan-pesan yang disampaikan oleh aparatur tidak bertentangan atau saling mendukung satu sama lain.

Tujuan dari implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi adalah agar terciptanya tertib adminstrasi kependudukan dan meningkatkan pelayanan publik khususnya dibidang kependudukan, tujuan ini sesuai dengan tujuan yang telah dicanangkan oleh pemerintah pusat, maka dari itu agar tujuan dari implementasi kebijakan tercapai harus didukung dengan komunikasi yang lancar dan baik. Komunikasi yang baik bisa dilihat dari cara; bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan, sudah jelaskah informasi yang disampaikan, dan sejauhmana konsistensi penyampaian informasi itu sendiri.

4.1.1 *Transmission* (Penyampaian) Informasi e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi

Keberhasilan dari implementasi kebijakan dapat dilihat dari adanya penyampaian informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran, dengan begitu informasi dari aparatur akan sampai dengan baik kepada seluruh masyarakat. Penyampaian informasi terkadang tidak selalu berjalan dengan baik karena 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, oleh karena itu rasa tanggung jawab yang tinggi harus dimiliki setiap aparatur Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi agar tujuan dari penyampaian

informasi implementasi kebijakan e-KTP dapat berjalan dengan baik dan tidak melenceng dari tujuan e-KTP tersebut.

Penyampaian informasi kebijakan pembuatan e-KTP yang dilakukan oleh Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi kepada masyarakat sudah sangat maksimal dan mudah dimengerti, hal tersebut dilakukan agar implementasi kebijakan pembuatan e-KTP dapat tertransformasikan secara tepat dan baik kepada masyarakat yang dilakukan oleh setiap aparatur pelaksana pembuatan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. Komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (*street-level-bureaucrats*) harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu/mendua. Penyampaian informasi dengan jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh seluruh aparatur pelaksana implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi kepada masyarakat merupakan faktor yang bisa menentukan keberhasilan dalam implementasi kebijakan pembuatan e-KTP.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi mengenai penyampaian informasi dalam kebijakan e-KTP,

> "Penyampaian informasi yang dilakukan oleh Kecamatan Cimahi Tengah melalui Camat dengan mengadakan sosiallisasi kepada Lurah yang kemudian mensosiallisasikan kepada Ketua RW disetiap kelurahan yang kemudian disosiallisasikan kembali kepada Ketua RT yang pada akhirnya mensosiallisasikan tentang kebijakane-KTP, dengan menjelaskan kepada masyarakat tentang pengertian e-KTP, tujuan e-KTP, manfaat e-KTP, prosedur perekaman data kependudukan e-KTP dan lain sebagainya yang berhubungan dengan implementasi kebijakan e-KTP". (20/06/2013).

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 tahun 2011 pada pasal 3 ayat 1 point c sudah menjelaskan bagaimana cara penyampaian informasi sehingga dapat diterima dengan baik oleh masyarakat, dan sesuai dari hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah, Kecamatan Cimahi Tengah sudah berperan dengan baik untuk menciptakan kejelasan informasi mengenai tata cara (mekanisme) pelayanan pembuatan e-KTP melalui petugas pelayanan umum dan operator e-KTP. Penyampaian informasi dengan baik dan tepat yang dilaksanakan oleh Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi beserta elemen-elemen penyampai informasi, sangatlah membantu dan bermanfaat bagi masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Masyarakat terbantu akan informasi-informasi tentang administrasi kependudukan berbasis elektronik dengan segala tujuan dan manfaat, kelebihan serta kemudahan-kemudahan yang lainnya dari implementasi kebijakan e-KTP.

Informasi dalam pembuatan e-KTP merupakan suatu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka kepada pihak yang membutuhkan, sehingga mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh seluruh masyarakat Kecamatan Cimahi Tengah, baik diminta maupun tidak diminta. Kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan, berarti keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui, waktu pelayanan, persyaratan pelayanan, dan keterbukaan aparatur dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan keterangan dari beberapa masyarakat Kecamatan Cimahi Tengah yang telah melaksanakan proses perekaman data kependudukan e-KTP,

masyarakat telah mengetahui informasi mengenai mekanisme-mekanisme dan prosedur-prosedur untuk melakukan perekaman data kependudukan e-KTP. Proses perekaman e-KTP yang mudah dimengerti oleh masyarakat dan telah dikomunikasikan oleh Kecamatan Cimahi Tengah kepada masyarakat dengan maksimal, membuat proses perekaman e-KTP berjalan dengan baik.

Proses pendaftaran bagi masyarakat yang hendak melakukan perekaman e-KTP sangat mudah dan tidak membingungkan. Masyarakat datang ke tempat pelaksanaan perekaman e-KTP, baik di kantor Kecamatan ataupun di setiap Kelurahan yang berada di wilayah Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah sesuai dengan domisili masyarakat tersebut dan sesuai jadwal pelaksanaan yang telah ditetapkan, persyaratan yang harus masyarakat penuhi pada saat hendak melakukan perekaman e-KTP hanya membawa fotokopi Kartu Keluarga (KK) dan KTP lama sebagai tanda bukti bahwa masyarakat tersebut terdaftar menjadi warga Kecamatan Cimahi Tengah dan untuk pencocokan identitas yang sudah terdata di *database* Kecamatan Cimahi Tengah.

Penyampaian informasi tentang pelaksanaan perekaman e-KTP yang dilakukan oleh Kecamatan Cimahi Tengah dengan maksimal tetapi hasilnya belum cukup maksimal, dikarenakan dari hasil jumlah masyarakat yang melakukan perekaman e-KTP belum seluruhnya melakukan perekaman e-KTP. Hasil perekaman e-KTP tersebut dapat terlihat dari tabel jumlah rekapitulasi hasil perekaman data kependudukan e-KTPdari periode 1 sampai 4 dengan. Hal ini dapat dilihat dari tabel rekapitulasi hasil perekaman, di bawah ini:

Tabel 4.1
Rekapitulasi Hasil Perekaman Periode 1 dan Periode 2

Kelurahan	Wajib KTP	Terekam	Sisa
Kelurahan Cigugur Tengah	40,037	23,348	14,689
Kelurahan Padasuka	29,993	20,667	9,326
Kelurahan Baros	19,518	14,399	5,119
Kelurahan Setiamanah	20,262	13,455	6,807
Kelurahan Karangmekar	14,918	9,094	5,824
Kelurahan Cimahi	10,488	7,194	3,294
Total	135,216	90,157	45,059

(sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi, 2012)

Hasil dari tabel di atas menunjukan perekaman e-KTP pada periode 1 (satu) dan 2 (dua) masih terdapat kekurangan jumlah masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP yaitu sebesar 45,059 orang, masih banyaknya masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP menjadikan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi melaksanakan perpanjangan perekaman e-KTP yaitu periode 3 (tiga) dan 4 (empat),sedangkan hasil perekaman pada periode 3 (tiga) dan 4 (empat) dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.2
Hasil Rekapitulasi Perekaman Periode 3 dan Periode 4

Kecamatan	Hasil Perekaman	Offline	Total Perekaman
Cimahi Tengah	93,460	7,032	100,942

(sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi, 2013)

Tabel di atas menunjukan bahwa Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi belum sepenuhnya menyelesaikan proses perekaman data kependudukan e-KTP, walaupun Kecamatan Cimahi Tengah sudah melaksanakan perekaman e-KTP sesuai jadwal, hal tersebut terjadi karena sebagian penduduk yang sudah meninggal atau pindah keluar kota tidak melaporkan serta mengurus berita kependudukannya, dan sebagian masyarakat berada di luar kota bahkan di luar negeri untuk menimba ilmu dan bekerja masih terdaftar sebagai warga penduduk Kecamatan Cimahi Tengah sehingga pada saat dilaksanakan proses perekaman e-KTP data tersebut otomatis memanggil orang-orang tersebut untuk melakukan proses perekaman data kependudukan e-KTP di Kecamatan dan Kelurahan Cimahi Tengah Kota Cimahi. Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, yang mengungkapkan:

> "Sebagian besar warga yang belum melakukan perekaman adalah warga di usia produktif, dimana mereka bekerja dan berada di luar kota bahkan di luar negeri untuk menimba ilmu. Tetapi ada juga penduduk yang sudah meninggal atau pindah keluar kota tidak melaporkan serta mengurus berita kependudukannya". (26/06/2013).

Hasil wawancara di atas menyatakan, meskipun program e-KTP ini mendapatkan partisipasi dan rasa antusiasme yang besar dari masyarakat, akan tetapi program ini belum seluruhnya berjalan dengan baik karena terhambat oleh keadaan dan waktu, salah satu faktor tersebut yang membuat penghambat untuk dapat mencapai tujuan dari implementasi e-KTP adalah masyarakat yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), pegawai swasta, dan buruh harian ataupun buruh pabrik tidak mudah dalam membagi waktu untuk berpastisipasi mengikuti proses perekaman data e-KTP. Rata-rata PNS/Swasta dan buruh harian dan buruh

pabri tidak bisa berkumpul pada saat yang ditentukan karena mereka terhambat oleh pekerjaan yang menyita waktu mereka.Selain karena masalah masyarakat yang aktif sebagai pekerja, kondisi permasalahan yang lain adalah masyarakat manula,cacat fisik, sakit keras yang tidak bisa hadir ke tempat pelaksanaan perekaman e-KTP, sehingga membuat hasil dari rekapitulasi perekaman e-KTP berhasil sepenuhnya.

Melihat kendala-kendala yang terjadi dilapangan, Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dalam memecahkan masalah yang diinstruksikan langsung oleh Disdukcapil Kota Cimahi, agar dapat mengejar selesainya pelaksanaan proses perekaman data kependudukan e-KTP dengan mengikuti kebijakan didalam ketentuan kebijakan Pemerintah Pusat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, mengungkapkan tentang mengatasi kendala bagi warga yang belum melakukan perekaman e-KTP:

> "Kami telah berkoordinasi dengan Disdukcapil Kota Cimahi dengan cara jemput bola sesuai dengan yang tercantum di Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471.13/5079/SJ perihal perpanjangan waktu pelayanan e-KTP secara massal di 197 Kabupaten/Kota dan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 tahun 2011 pada pasal 7". (26/06/2013).

Kebijakan yang diinstruksikan oleh Kepala Disdukcapil Kota Cimahi sesuai dengan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471.13/5079/SJ perihal perpanjangan waktu pelayanan e-KTP secara massal di 197 Kabupaten/Kota dan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 tahun 2011 pada pasal 7adalah dengan menggunakan sistem jemput bola dimana aparatur yang telah ditunjuk oleh Kepala Disdukcapil Kota Cimahi yang kemudian bekerjasama dengan aparatur

Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi terjun langsung kelapangan menjemput masyarakat manula, cacat fisik, sakit keras mendatangi warga tersebut, dengan tempat pelaksanaan perekaman berada di rumah warga tersebut. Solusi tersebut telah disampaikan informasinya kepada seluruh masyarakat oleh elemen-elemen tokoh masyarakat, aparatur Kecamatan dan Kelurahan yang akan dilakukan sistem jemput bola.

Penyampaian informasi yang sudah diterima oleh seluruh masyarakat, dan dengan melihat antusiasme masyarakat Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi 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 Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi untuk terus melakukan pelayanan perekaman data kependudukan e-KTP yang diselenggarakan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa penyampaian informasi yang dilaksanakan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi akan implementasi kebijakan e-KTP cukup baik tetapi belum maksimal.

4.1.2 *Clarity* (Kejelasan) Informasi e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi

Kejelasan informasi dalam kebijakan pembuatan e-KTP melalui penjabaran secara menditail tentang buku panduan teknis atau aturan-aturan yang

telah ditetapkan dan berlaku agar bisa dimengerti dan dipahami oleh aparatur dalam menjalankan aplikasi pembuatan e-KTP. Kejelasan informasi tidak hanya mengenai buku panduan teknis atau aturan-aturan yang telah ditetapkan dan berlaku akan tetapi kejelasan informasi dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

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 tata 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 hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, mengungkapkan tentang kejelasan informasi:

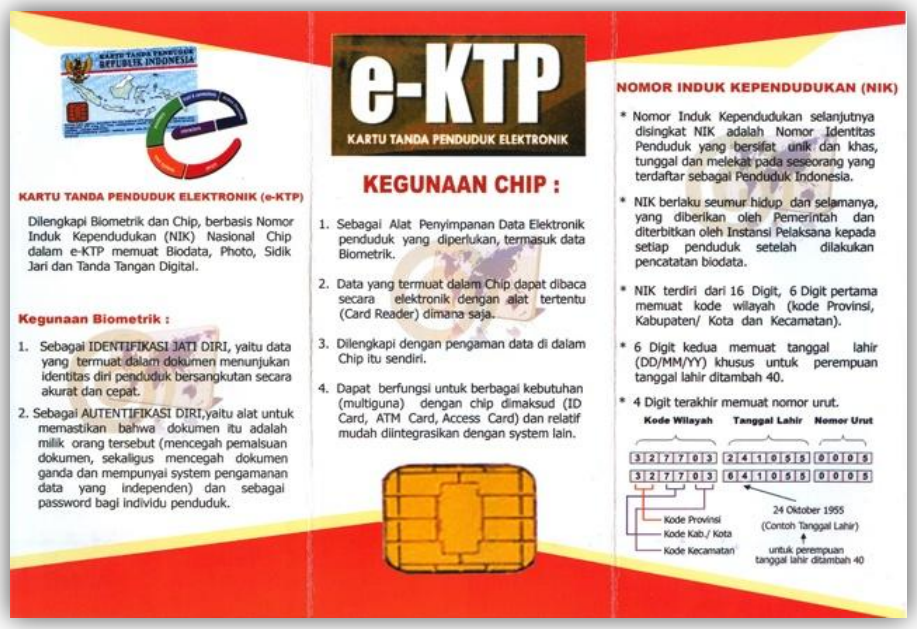
> “Mengenai kejelasan informasi tentang pembuatan/perekaman e-KTP, kami (Kecamatan Cimahi Tengah) telah menginformasikan kepada masyarakat melalui brosur, pamflet dan masyarakat dapat bertanya langsung kepada operator kami yang berada di kantor Kecamatan dan

kantor Kelurahan bila masyarakat menemui masalah dalam persyaratan ataupun tata cara (mekanisme) pembuatan/perekaman e-KTP". (25/06/2013).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, salah satu cara penyampaian informasi yang dilakukan oleh Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi yaitu melalui pemberian brosur kepada masyarakat. Pemberian brosur yang dilakukan oleh Kecamatan Cimahi Tengah bertujuan agar para masyarakat dapat mengerti dan memahami akan kegunaan dari pembuatan dan elemen-elemen yang terkandung di dalam e-KTP. Hal ini dapat dilihat dari contoh brosur yang diberikan oleh Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi kepada masyarakat, seperti gambar di bawah ini:

Gambar 4.1
Brosur Sosialisasi e-KTP Kota Cimahi





(Sumber: http://www.cimahikota.go.id/images/pengumuman/scan0002.pdf, 2013.)

Kantor Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi sudah berperan sangat baik dan memberikan informasi dengan maksimal terlihat dari cara Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh masyarakat melalui sistem brosur, pamflet dan juga masyarakat dapat bertanya langsung kepada para operator apabila masyarakat masih mengalami kesulitan dalam proses pembuatan e-KTP, sehingga dapat menciptakan kejelasan informasi tentang tata cara (mekanisme) pembuatan/perekaman e-KTP yang sangat baik kepada masyarakat.

Proses pembuatan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi melalui beberapa tahapan yang telah ditentukan oleh Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 tahun 2011, dimana masyarakat yang hendak melakukan pembuatan/perekaman e-KTP baik secara massal atau reguler yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat harus memenuhi atau mengikuti beberapa tahapan tersebut.

Tahapan-tahapan tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 tahun 2011 pada pasal 5 tentang penerbitan e-KTP secara reguler antara lain, tahapan pertama, masyarakat melapor kepada petugas di tempat pelayanan e-KTP, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan. Tahap kedua, Petugas di tempat pelayanan e-KTP merekam isi formulir permohonan e-KTP ke dalam *database* kependudukan. Tahap ketiga, petugas melakukan verifikasi data penduduk secara langsung. Tahap keempat, petugas operator melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, dan sidik jari penduduk. Tahap kelima, petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan e-KTP pada formulir permohonan. Tahap keenam, proses penerbitan e-KTP. Tahap ketujuh, Penduduk dapat mengambil e-KTP dengan membawa formulir permohonan.

Berdasarkan uraian di atas tentang tahapan-tahapan dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi sudah sangat jelas akan kejelasan informasi serta dilakukan dengan transparan dan maksimal sesuai aturan yang berlaku, sehingga masyarakat tidak menjadi bingung dan terbantu dalam pembuatan e-KTP dengan tahapan-tahapan tersebut melalui pamflet yang telah di tempelkan pada papan pengumuman yang berada di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Cimahi Tengah yang telah melakukan pembuatan/perekaman e-KTP, mengungkapkan kejelasan informasi yang diberikan oleh Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi:

> "Kejelasan informasi tentang pembuatan/perekaman e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi sudah cukup baik, terutama kami sebagai masyarakat merasa terbantu dan tidak bingung karena informasi yang diberikan Kecamatan Cimahi Tengah melalui brosur dan juga plamfet yang ditempelkan di papan pengumuman sangat membantu kami, dan bila masyarakat masih kurang paham akan mekanisme ataupun syarat pembuatan e-KTP para aparatur menyampaikan penjelasan informasi dengan menjawab pertanyaan dari masyarakat". (26/06/2013).

Kejelasan informasi berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukan bahwa kesulitan dan ketidak pahaman masyarakat akan persyaratan dan mekanisme pembuatan e-KTP dapat langsung ditanyakan kepada petugas pelayanan umum. Petugas pelayanan umum di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi mempunyai peranan yang cukup penting terhadap pelaksanaan pembuatan e-KTP, dikarenakan melalui petugas pelayanan umum pelaksanaan pembuatan e-KTP akan terlaksana dengan baik karena informasinya jelas dan sangat membantu masyarakat agar tidak menjadi bingung.

Kejelasan informasi yang dilakukan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi secara nyata telah dilakukan dengan jelas dan mudah dimengerti bagi masyarakat. Hal ini terlihat dari jumlah antusias masyarakat dalam pembuatan e-KTP yang cukup tinggi, dan membuktikan bahwa masyarakat dengan mudah dan dapat mengerti akan mekanisme dan persyaratan ataupun tahapan-tahapan dalam pembuatan e-KTP. Berdasarkan kesimpulan di atas, penyampaian informasi yang dilakukan oleh Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dapat dikatakan cukup baik.

4.1.3 *Consistency* (Konsistensi) Informasi e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi

Konsisten adalah tindakan yang dilakukan terus menerus untuk mencapai tujuan, maka dari itu konsistensi merupakan salah satu faktor kesuksesan dari suatu kebijakan agar tercapainya tujuan itu sendiri. Konsistensi terdiri dari konsistensi komunikasi kebijakan dan keberlanjutan pelaksanaan komunikasi 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.

Konsistensi atau Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan, jika perintah yang diberikan sering berubah-rubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan dalam menjalankan suatu kebijakan yang berakibat juga terhadap masyarakat yang menjadi lebih bingung dan merasa dipersulit. Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah harus konsisten atau tetap sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, jangan sampai kebijakan yang dibuat oleh pemerintah menyimpang dari ketentuan dalam pelaksanaannya.

Implementasi kebijakan e-KTP sesuai dengan ketetapan peraturan yang telah ditentukan, peraturan tersebut berupa Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan

Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, sedangkan peraturan bagi Pemerintah Kota Cimahi untuk mendukung peraturan pemerintah pusat tentang e-KTP adalah Peraturan Daerah No. 4 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Cimahi. Memberikan pelayanan terhadap masyarakat salah satunya dengan terlaksananya program e-KTP dengan baik, tujuan yang akan dicapai agar terciptanya tertib administrasi kependudukan. Keberadaan e-KTP sudah tidak diragukan lagi untuk mencapai tertibnya administrasi kependudukan melalui sistem *database* yang terhubung langsung dengan pemerintah pusat dan tentunya dalam pelaksanaannya juga harus sesuai berdasarkan peraturan-peraturan yang ada sehingga dapat dipertanggungjawabkan.

Sebelum adanya program e-KTP masih banyaknya ketidaktertiban administrasi kependudukan yang antara lain, KTP ganda atau KTP palsu, DPT ganda atau palsupada saat pemilu dan juga pemerintah ingin memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan lebih baik dan mudah tanpa harus melalui tahapan-tahapan yang berbelit-belit. Keberadaan e-KTP sudah tidak diragukan lagi dan pada pelaksanaanya harus sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada sehingga dapat dipertanggung jawabkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, mengungkapkan tentang *database* kependudukan:

> "Dengan adanya *database* kependudukan yang akurat, kami selaku Kecamatan Cimahi Tengah dapat memantau data masyarakat kami dengan mudah dan lebih akurat". (25/06/2013).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukan bahwa konsistensi Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi pada pelaksanaan perekaman e-KTP terdiri dari beberapa peraturan implementasi e-KTP berupa acuan atau landasan yang akan ditempuh oleh Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dengan membangun *database* kependudukan untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada di dalamnya, maka setiap pemilik e-KTP dapat terhubung kedalam satu *database* nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan 1 (satu) KTP saja, selain itu tujuan dari e-KTP agar dapat menciptakan sistem administrasi kependudukan yang rapi dan teratur dalam rangka mempermudah pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat. Pemanfaatan e-KTP diharapkan dapat berjalan lancar karena memiliki fungsi dan kegunaan yang sangat membantu pemerintah dan masyarakat yang bersangkutan dalam hal pemberian dan pemanfaatan pelayanan publik.

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. Perintah yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan mempunyai unsur kejelasan, tetapi apabila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut tidak akan

memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik. Perintah implementasi kebijakan yang tidak konsisten akan mendorong para pelaksana mengambil tindakan yang sangat longgar dalam menafsirkan dan mengimplementasikan kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah, mengungkapkan tentang konsistensi:

> "Kami telah berkonsisten untuk dapat memberikan pelayanan yang sangat maksimal kepada masyarakat dalam pembuatan e-KTP agar terciptanya tertib administrasi data kependudukan dan juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pembuatan e-KTP, tapi dalam memberikan pelayanan yang maksimal kami juga harus mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan dalam pembuatan e-KTP agar tujuan yang diinginkan tercapai dengan baik". (25/06/2013).

Aparatur Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi sebagai pelaksana kebijakan sudah berkonsisten dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga dalam menjalankan tugasnya tersebut tidak menyimpang dari ketentuan peraturan-peraturan yang berlaku. Pihak pelaksana kebijakan harus tetap konsisten dalam menjalankan tugasnya dan juga konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar tujuan yang diinginkan tercapai dan terpenuhi dengan baik dan benar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, mengungkapkan tentang konsistensi Kecamatan Cimahi Tengah:

> "Saya sangat terbantu sekali atas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Cimahi Tengah dalam pembuatan e-KTP, pelayanan yang mereka berikan sesuai dengan aturan yang ada di pamflet yang tertempel di papan pengumuman sehingga dalam pembuatan e-KTP menjadi lebih mudah dan tidak membingungkan". (25/06/2013).

Konsistensi yang dilakukan oleh Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi adalah dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan kemudahan dalam mekanisme dan juga persyaratan-syaratan yang harus dipenuhi masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Sehingga memberikan pelayanan yang maksimal tidak setengah hati, jelas dimana dengan mudah dapat dimengerti oleh masyarakat, sehingga menciptakan kemudahan baik masyarakat ataupun aparatur Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dalam implementasi e-KTP.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik suatu asumsi bahwa pelayanan yang yang baik dari Kantor Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, yaitu terwujudnya tertib administrasi kependudukan di Kota Cimahi melalui pelayanan yang maksimal dalam pembuatan e-KTP. Terwujudnya tertib administrasi kependudukan, maka masyarakat diharapkan merasa puas pada pelayanan yang diberikan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dengan informasi dan proses pembuatan e-KTP yang mudah dimengerti dan konsisten sesuai dengan aturan yang berlaku.Munculnya rasa kebanggaan dari para aparatur terhadap pengabdiannya yang memberikan kepuasan pelayanan dalam pengurusan pembuatan e-KTP terhadap masyarakat. Terlaksananya tertib administrasi kependudukan melalui implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, tujuan dan landasan hukumnya akan terarah dan tetap konsisten. Berdasarkan kesimpulan di atas, konsistensi tujuan implementasi kebijakan e-KTP yang dilakukan oleh Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dapat dikatakan baik.

4.2 *Resources* (Sumber Daya) e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi

Sumber daya merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi terhadap terlaksananya keberhasilan terhadap suatu implementasi, walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, akan tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan implementasi kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif. Komponen Sumber daya yang dapat mendukung pelaksanaan kebijakan dapat berwujud, jumlah staff, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

Sumber daya 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 kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi diarahkan kepada pembentukan birokrasi bermartabat, birokrasi pemerintahan yang bersih, makmur, taat dan bersahabat. Bersih dalam arti bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, Makmur dalam arti mampu memenuhi kebutuhan dasar dan berkeinginan untuk mencapai kehidupan dan penghidupan yang lebih baik. Taat dalam arti birokrasi memahami dan mentaati serta menjalankan norma-norma

agama dan budaya serta peraturan-peraturan yang menjadi landasan dalam penyelenggaraan pemerintahan, Bersahabat dalam arti mampu bersosialisasi, memberikan teladan dan menjadi panutan masyarakat serta ramah dan bersahabat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Peran birokrasi pemerintah dipandang sebagai yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pembangunan suatu negara, maupun untuk memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakatnya dengan mengelola segala potensi sumber daya guna mencapai kesejahteraan rakyatnya. Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititikberatkan kepada aparatur pemerintahan hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa, maka dari itu suatu birokrasi pemerintahan harus menciptakan profesionalisme aparatur guna memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Sumber-sumber kebijakan yang dapat menentukan keberhasilannya untuk menciptakan efisiensi kerja dalam implementasi kebijakan e-KTP, antara lain sumber daya manusia, informasi, fasilitas (sarana dan prasarana) dan wewenang. Sumber daya manusia yang berpotensi diperlukan karena dapat memberikan dukungan mengenai kebijakan pembuatan e-KTP, sumber daya manusia yang diperlukan adalah yang mempunyai keahlian atau yang mampu dalam bidang, hal tersebut dikarenakan akan sesuai dengan kenyataan yang diperlukan dalam mengoperasionalkan komputer dalam bentuk *hardware* ataupun *software* pada saat proses implementasi e-KTP oleh para aparatur pelaksana di

Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

Profesionalisme aparatur pemerintah sangatlah dituntut dalam implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. Mewujudkan profesionalisme aparatur pemerintahan diisyaratkan adanya pendidikan dan pelatihan yang panjang dan berat, artinya diperlukan proses belajar bagi setiap aparatur pemerintah secara terus-menerus. Profesionalisme aparatur pada pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP sangat membutuhkan sumber daya yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasionalkan dan mengaplikasikan data-data yang tersimpan dalam komputer.

Sumber daya informasi merupakan salah satu sumber daya yang penting bagi pelaksanaan kebijakan e-KTP. Sumber daya informasi merupakan suatu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan perekaman e-KTP dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan perekaman e-KTPdi Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dengan mempunyai tujuan agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh seluruh aparatur, baik diminta maupun tidak diminta. Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan, berarti keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui, biaya pelayanan, keterbukaan aparatur Kecamatan Cimahi Tengah dalam memberikan pelayanan perekaman e-KTP kepada masyarakat.

Infrastruktur, merupakan salah satu sumber daya penentu keberhasilan implementasi kebijakan e-KTP. Sumber daya fasilitas sangat diperlukan untuk

melaksanakan kebijakan perekaman e-KTP agar menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi para aparatur Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan perekaman e-KTP kepada masyarakat, tanpa adanya fasilitas ini mustahil program dapat berjalan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi mengungkapkan mengenai sumber daya:

> "Sumber daya yang ada di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi tidak semuanya dapat dikatakan terpenuhi, salah satu contohnya pada peralatan yang kami miliki hanya 2 set dengan perbandingan masyarakat yang lebih banyak daripada jumlah alat. Oleh karena itu, menjadi suatu permasalahan yang dapat menjadi penghambat dari implementasi e-KTP." (26/06/2013).

Permasalahan yang terjadi pada sumber daya di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi tidak bisa dipungkiri dapat menjadi penghalang atau penghambat bagi berlangsungnya implementasi kebijakan e-KTP, karena suatu pelaksana kebijakan tidak akan berjalan lancar apabila indikator tersebut tidak terpenuhi dalam menunjang pelaksanaan dari implementasi kebijakan e-KTP. Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi yang berkordinasi dengan Disdukcapil Kota Cimahi harus segera mengatasinya permasalahan tersebut guna menunjang dan mensukseskan implementasi kebijakan e-KTP di wilayah Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. Berdasarkan uraian di atas mengenai *resources* atau Sumber daya dalam kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi kurang baik.

4.2.1 *Staff* (Staf) e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi baik itu pemerintahan maupun swasta memegang peranan sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas organisasi. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal.

Aparatur pemerintahan merupakan aset yang paling penting, yang harus dimiliki oleh suatu instansi pemerintah untuk menghasilkan kinerja pemerintahan yang baik dan efisien, sesuai dengan bidang kemampuan yang dimiliki oleh setiap aparatur pemerintahan yang ada, sehingga setiap aparatur dapat melaksanakan tugas dan kewajiban yang diembannya dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Perkembangan *e-Government* yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong aparatur untuk meningkatkan kemampuannya agar lebih berkompetensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga terwujudnya aparatur yang berkualitas dan profesional.

Aparatur yang berkualitas dan profesional merupakan kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aparatur yang berkualitas adalah aparatur yang memberikan pelayanan secara profesional dengan mengedepankan tujuan implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi yang berdasarkan tugas pokok Aparatur tersebut, untuk membentuk sumber daya aparatur yang berkualitas, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Cimahi melakukan diklat atau pendidikan bagi aparatur berguna dalam

meningkatkan kinerja dan akuntabilitas aparatur dalam implementasi kebijakan e-KTP agar lebih profesional.

Profesionalisme aparatur pemerintah sangatlah dituntut dalam implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. Mewujudkan profesionalisme aparatur pemerintahan diisyaratkan adanya pendidikan dan pelatihan yang panjang dan berat, artinya diperlukan proses belajar bagi setiap aparatur pemerintah secara terus-menerus. Kondisi ini juga berlangsung pada Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, dimana dalam implementasi kebijakan e-KTP membutuhkan peranan sumber daya manusia yang dijelaskan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau aparatur pemerintahan, sebagai abdi masyarakat yang berarti memiliki kewajiban memberikan pelayanan umum yang memuasakan bagi publik atau masyarakat dalam implementasi kebijakan e-KTP.

Aparatur dalam implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi mempunyai peran yang sangat penting, dimana alat-alat yang digunakan dalam pembuatan e-KTP menggunakan alat-alat yang berbasis teknologi yaitu komputer, oleh karena itu aparatur yang memiliki keahlian, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam mengoperasikan komputer baik *hardware* dan *software* dapat menunjang keberhasilan dari kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. Pelaksanaan kebijakan pembuatan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, sangat membutuhkan aparatur yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasionalkan dan mengaplikasikan data-data yang tersimpan dalam komputer.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, mengungkapkan tentang pelatihan:

> "Aparatur sudah melakukan pelatihan dalam mengoperasionalkan alat-alat yang digunakan dalam perekaman e-KTP bersama dengan para aparatur dari Disdukcapil Kota Cimahi. Hal ini dilakukan agar pada saat proses perekaman e-KTP, para aparatur pelaksana dapat mengoperasionalkan komputer dengan baik sehingga pelayanan perekaman e-KTP dapat berjalan baik". (26/06/2013).

Pelatihan aparatur yang dilakukan oleh Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi merupakan pengembangan sumber daya aparatur dengan cara pelatihan mengoperasionalkan komputer 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, sehingga menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional dalam pengoperasionalan alat-alat perekaman e-KTP.

Pelatihan yang diterima aparatur pelaksana pembuatan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, hanya menerima pelatihan tentang mengoperasikan *software* pada sistem komputer, tetapi para aparatur tidak mendapatkan pelatihan mengenai *hardware* komputer yang dipakai dalam proses pembuatan e-KTP. Pemahaman *hardware* ini penting karena apabila komputer dan alat-alat penunjang lainnya mengalami kerusakan atau *error*, aparatur tersebut dapat memperbaiki dengan cepat tanpa harus dibawa ke Disdukcapil Kota Cimahi yang kemudian dikirim kepada Pemerintah Pusat di Jakarta untuk ditukarkan dengan alat yang berfungsi, ataupun hanya didiamkan saja sampai menunggu teknisi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, mengungkapkan:

> "Aparatur kami memiliki kendala dalam melakukan proses perekaman e-KTP yang dikarenakan beberapa alat mengalami kerusakan dan tidak terpakai sampai menunggu perbaikan atau ditukar dengan alat yang berfungsi dari pemerintah pusat." (26/06/2013).

Keterbatasan aparatur dalam memperbaiki alat yang rusak adalah bukti bahwa aparatur pelaksana perekaman e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi masih memiliki kekurangan pelatihan tentang *hardware* komputer, dimana pada *hardware* ini berkaitan sekali dengan sistem kerja alat-alat perekaman e-KTP. Kerusakan yang dialami pada *hardware* alat perekaman e-KTP, menjadi sebuah hambatan atau kendala yang dapat mengurangi hasil pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dalam pelayanan perekaman e-KTP.

Pelaksanaan kebijakan e-KTP yang dilakukan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi memiliki tim kerja dalam penerapan pelayanan e-KTP yang dibentuk oleh Pemkot Cimahi melalui Disdukcapil Kota Cimahi, hal ini dapat terlihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4. 3
Tim Kerja Penerapan Pelayanan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah

Nama	Jumlah	Fungsi	Keterangan
Operator	5	Mengoperasionalkan peralatan perekaman e-KTP	Tingkat Kelurahan dan Kecamatan
Pendamping operator	5	Sebagai pendamping operator pada saat proses perekaman e-KTP	Bergiliran dalam pelaksanaan
Keamanan dan kebersihan	5	Menjaga lokasi perekaman e-KTP dan menjaga kebersihan lokasi perekaman e-KTP	Tingkat Kelurahan dan Kecamatan
Total	**15 orang**		

(Sumber: Disdukcapil Kota Cimahi, 2012)

Sumber daya aparatur yang berpotensi sangat diperlukan karena dapat memberikan dukungan dalam keberhasilan pelaksanaan kebijakan e-KTP pada khususnya pada pelayanan proses perekaman data kependudukan e-KTP. Aparatur yang diperlukan di Kecamatan Cimahi Tengah kota Cimahi adalah aparatur yang mempunyai keahlian untuk mampu mengoperasikan komputer baik dari segi *software* maupun *hardware*, melihat tabel di atas tidak tertera adanya mekanik yang mempuyai tugas dan fungsi dalam memperbaiki kerusakan alat baik berupa *software* dan *hardware* yang sewaktu-waktu terjadi di lapangan pada saat berjalannya proses perekaman e-KTP, sehingga proses perekaman e-KTP dapat berjalan dengan baik dan lancar. Berdasarkan dari uraian di atas mengenai sumber daya manusia dalam implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah kurang baik.

4.2.2 *Information* (informasi) e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi

Informasi merupakan sumber daya penting bagi suatu pelaksanaan kebijakan. Informasi mempuyai dua bentuk yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan atau program, serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Informasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyediakan informasi bagi aparatur pelaksana kebijakan, supaya informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat digunakan aparatur pelaksana. Kurangnya informasi atau pengetahuan, bagaimana melaksanakan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti pelaksana tidak bekerja secara optimal sehingga menimbulkan ketidak jelasan dari maksud dan tujuan kebijakan tersebut, oleh karena itu implementasi kebijakan membutuhkan kepatuhan organisasi dan individu terhadap peraturan pemerintah yang ada.

Informasi merupakan hal yang penting dalam melaksanakan kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, karena berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan sehingga aparatur dalam pelaksanaan e-KTP harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka melakukan perekaman e-KTP sesuai dengan mekanisme pembuatan e-KTP. Sumber daya informasi yang ada di Kecamaan Cimahi Tengah Kota Cimahi merupakan suatu sistem untuk memfasilitasi pelayanan terhadap masyarakatdi bidang administrasi publik dalam mewujudkan pelayanan yang mudah dimengerti dan tidak berbelit-belit.

Informasi harus relevan dan cukup mengenai bagaimana cara mengimplementasikan suatu kebijakan khususnya dalam kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, selain mengenai kesanggupan aparatur yang terlibat dalam implementasi kebijakan e-KTP tersebut. Hal itu dimaksudkan agar para aparatur pelaksana implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi tidak melakukan kesalahan dalam mengimplementasikan atau melaksanakan kebijakan e-KTP tersebut.

Informasi merupakan sumber daya yang sangat penting, tanpa adanya informasi mustahil sebuah kebijakan dapat diimplementasikan dengan benar, informasi yang cukup dan relevan sangat menunjang dalam kelancaran proses implementasi. Proses implementasi kebijakan e-KTP diperlukan waktu yang cukup lama agar kebijakan tersebut dapat berhasil, waktu berperan penting dalam menjalankan sumber daya informasi karena 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 keberhasilan e-KTP diperlukan suatu proses mekanisme yang membutuhkan yang cukup lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, mengungkapkan :

> “Informasi sudah berjalan dengan konsisten, baik terhadap para aparatur pelaksana dan juga masyarakat, untuk mencapai target tujuan, kami melakukan proses perekaman e-KTP dari hari senin hingga jumat dengan jam perekaman dari jam 08.00 pagi sampi jam 16.00 dan ditambah dengan diluar hari kerja yang dilaksanakan pada hari sabtu dan minggu

> dimulai dari pukul 14.30 sampai 21.00 wib yang dilaksanakan di kantor Kelurahan yang telah ditentukan". (25/06/2013).

Penunjang sumber daya informasi tentang jadwal pelaksanaan dan tata cara perekaman e-KTP telah diberitahukan pihak Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi kepada masyarakat dengan maksimal, baik tempat pelaksanaan perekaman ataupun waktu pelaksanaan perekaman e-KTP. Informasi yang dilakukan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dilakukan dengan beberapa cara yang diantaranya adalah: pertama, Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi melakukan sosiallisasi kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang dilakukan oleh Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi melalui Camat yang mengadakan sosiallisasi kepada Lurah yang kemudian mensosiallisasikan kepada Ketua RW disetiap kelurahan yang kemudian disosiallisasikan kembali kepada Ketua RT yang pada akhirnya mensosiallisasikan tentang kebijakan e-KTP kepada masyarakat tentang pengertian e-KTP, tujuan e-KTP, manfaat e-KTP, prosedur perekaman e-KTP. Kedua, informasi tentang pembuatan/perekaman e-KTP, Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi telah menginformasikan kepada masyarakat melalui brosur, pamflet dan masyarakat dapat bertanya langsung kepada operator yang berada di kantor Kecamatan dan kantor Kelurahan bila masyarakat menemui masalah dalam persyaratan ataupun tata cara (mekanisme) pembuatan/perekaman e-KTP.

Sumber daya informasi merupakan suatu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat dilakukan oleh semua masyarakat yang

hendak melakukan pembuatan e-KTP, agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh seluruh masyarakat. Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan, berarti keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui dan keterbukaan aparatur dalam memberikan pelayanan.

Penyampaian informasi dengan jelas, dapat dimengerti dan dipahami yang diberikan oleh seluruh aparatur pelaksana kebijakan e-KTP kepada masyarakat Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi merupakan faktor yang bisa menentukan keberhasilan dalam implementasi kebijakan e-KTP pada Kecamatan Cimahi tengah Kota Cimahi. Penyampaian informasi e-KTP itu sendiri dilakukan dengan tujuan memberikan pelayanan yang mudah dan dapat dimengerti oleh masyarakat, bentuk penyampaiannya anatara lain, melalui penjelasan yang dilakukan oleh para aparatur pelaksana e-KTP beserta elemen-elemen pemerintahan kepada masyarakat dan penyampaian informasi melalui brosur, pamflet yang telah ditempelkan di papan pengumuman kantor Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

Penyampaian informasi yang jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh aparatur Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi kepada masyarakat, tentunya akan meningkatkan pelayanan yang prima karena sudah jelas dan dimengerti, dalam memberikan kejelasan informasi tentang pembuatan e-KTP. Pihak pelaksana kebijakan dalam hal ini aparatur Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi telah menjalankan langkah–langkahyang baik dalam mengupayakan kejelasan penyampaian informasi dalam proses pembuatan e-KTP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah mengungkapkan;

> "Informasi dalam implementasi kebijakan e-KTP, sudah kami lakukan dengan maksimal dan baik. Para aparatur pelaksana sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan mekanisme dan aturan yang berlaku pada kebijakan e-KTP, sehingga diharapkan hasilnya akan maksimal pula." (26/06/2013).

Usaha untuk meningkatkan pelayanan yang prima dan maksimal, sudah dilakukan oleh aparatur Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi yaitu dengan memenuhi apa saja kebutuhan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam proses pembuatan e-KTP. Khusus kaitannya dengan kebijakan e-KTP sendiri aparatur Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dituntut untuk mampu mengatasi permasalahan yang kadang muncul dilapangan, baik itu masalah teknis ataupun hal non teknis yang berhubungan dengan pelayanan perekaman e-KTP.

Informasi yang prima dan konsisten yang diterima oleh aparatur Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, harus didukung dengan sumber daya yang lain seperti sumber daya peralatan yang dibutuhkan oleh para aparatur untuk mencapai tujuan dari kebijakan e-KTP. Permasalahan yang sering dihadapi oleh aparatur seperti kebutuhan akan pendukung sarana dan prasarana yang memadai dengan jumlah jumlah masyarakat, seperti kebutuhan akan komputer beserta perangkat perekam data masyarakat berupa *finger printer scanner*(perekam sidik jari), *irish scanner* (perekam retina mata), alat perekam foto. Saat ini seluruh perangkat tersebut sudah terpenuhi dimana di Kecamatan Cimahi Tengah terdapat 2 set alat perekaman, tetapi dalam pelaksanaannya tersedianya 2 set alat perekaman di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dirasa masih kurang

memadai jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang berada di Kecamatan Cimahi Tengah yang tidak sebanding dengan jumlah alat yang tersedia.

Penyampaian informasi yang dilakukan oleh Kecamatan Cimahi Tengah secara maksimal tetapi hasilnya belum cukup maksimal, hal tersebut dapat terlihat dari jumlah rekapitulasi hasil perekaman data kependudukan e-KTP belum sepenuhnya menyelesaikan proses perekaman data kependudukan e-KTP, walaupun Kecamatan Cimahi Tengah sudah melaksanakan perekaman e-KTP sesuai jadwal, hal tersebut terjadi karena sebagian penduduk yang sudah meninggal atau pindah keluar kota tidak melaporkan serta mengurus berita kependudukannya, dan sebagian masyarakat berada di luar kota bahkan di luar negeri untuk menimba ilmu, bekerja, dan warga yang mempuyai cacat fisik, sakit atau juga manula yang masih terdaftar sebagai warga penduduk Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi sehingga pada saat dilaksanakan proses perekaman e-KTP terjadi ketidakcocokan data masyarakat yang akan melakukan perekaman e-KTP.Hal ini dapat dilihat dari tabel jumlah penduduk kelompok tenaga kerja menurut usia, seperti tabel di bawah ini;

Tabel 4.4
Kelompok Tenaga Kerja menurut usia di Kecamatan Cimahi Tengah

No	Usia	Jumlah
1	15-19 Tahun	25.171 Orang
2	20-26 Tahun	18.620 Orang
3	27-40 Tahun	36.661 Orang
4	41-56 Tahun	19.798 Orang
5	57 Tahun ke atas	10.748 Orang
Total		110.998 Orang

(Sumber: Data Monografi Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, 2013)

Berdasarkan hasil data tabel di atas, menunjukan bahwa sebagian besar jumlah warga Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi merupakan usia produktif dengan total yang bekerja sebanyak 110.998 orang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah sebelumnya, jumlah lansia yang terdapat di Kecamatan Cimahi Tengah terbilang tinggi, hal ini dapat terlihat dari tabel jumlah lansia yang berada di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi seperti tabel di bawah ini;

Tabel 4.5
Jumlah Lansia di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi

Kelompok Umur	Kelurahan						Jumlah
	Baros	Cigugur Tengah	Cimahi	Karangmekar	Padasuka	Setiamanah	
75 +	482	563	277	365	552	452	2.691
70-74	404	490	252	336	545	436	2.463
65-69	520	711	325	438	810	640	3.444
60-64	600	959	380	481	969	647	4.036
TOTAL							12.634

(Sumber: Database Kependudukan Kota Cimahi, 2013).

Tabel di atas menunjukan bahwa penduduk atau warga Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, sebagian besar adalah warga dengan usia yang masih produktif/bekerja. Sesuai dengan hasil data monografi Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi yang peneliti dapatkan, hal ini dapat terlihat dari jumlah keseluruhan penduduk Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi yaitu sebanyak 151.571 orang, sedangkan bagi warga yang wajib KTP adalah sebanyak 135.216 orang.

Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi Melakukan suatu tindakan yaitu dengan cara menjemput bola yang sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional yang telah diinformasikan oleh Disdukcapil Kota Cimahi kepada Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi melalui Camat kepada para aparatur pelaksana perekaman e-KTP, agar masyarakat yang sudah terdaftar tetapi belum melakukan perekaman e-KTP dapat melakukan prosesperekaman e-KTP. Berdasarkan uraian di atas tentang information (informasi) yang dilakukan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dalam implementasi kebijakan e-KTP cukup baik.

4.2.3 *Authority* (kewenangan) e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi

Authority atau Kewenangan, mutlak keberadaannya diperlukan oleh suatu instansi. Kewenangan akan membawa pengaruh terhadap lembaga dalam menjalankan kebijakan. Kewenangan harus bersifat formal untuk menghindari gagalnya proses implementasi karena dipandang oleh publik implementor tersebut tidak terlegitimasi.

Penerapan kebijakan pelaksanaan e-KTP pemerintah pusat, pemerintah daerah dan pemerintah kecamatan sudah memiliki kewenangan atas kebijakan tersebut. Pemerintah pusat memiliki kewenangan yaitu, membuat kebijakan, membiayai pelaksanaan e-KTP, melaksanakan koordinasi pelaksanaan sosialisasi dan pembinaan teknis di Kabupaten/Kota dan tingkat Kecamatan, mengkoordinir

pelaksanaan pendistribusian fasilitas pelaksanaan penerapan e-KTP, mengkoordinir pelaksanaan pengumpulan hasil perekaman data kependudukan, serta mengevaluasi dalam pelaksanaan program e-KTP.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi memiliki kewenangan yaitu, melaksanakan koordinasi persiapan pelaksanaan penerapan e-KTP di Kecamatan, mengkoordinir pelaksanaan sosialisasi dan pembinaan teknis penerapan e-KTP di tingkat Kecamatan, mengkoordinir pelaksanaan pendistribusian bahan dan fasilitasi pelaksanaan penerapan e-KTP tingkat Kecamatan dan Kelurahan, mengkoordinir pelaksanaan pengumpulan hasil perekaman data kependudukan/wajib e-KTP di setiap Kecamatan termasuk Kecamatan Cimahi Tengah.

Sedangkan Pemerintah Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi memiliki kewenangan yaitu, melaksanakan koordinasi persiapan pelaksanaan penerapan e-KTP di Kecamatan dan Kelurahan Cimahi Tengah, memberikan informasi dengan cara sosialisasi kepada masyarakat, melaksanakan pemantauan terhadap distribusi surat panggilan di Kelurahan dan RT/RW, mencatat dan melaporkan penerimaan peralatan e-KTP yang bersumber dari Pemerintah Kota, mengkoordinir pelaksanaan pengumpulan hasil perekaman data kependudukan wajib e-KTP, serta memantau pelaksanaan perekaman data.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah yang mengungkapkan,

> “Kami selaku pemerintah Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi memiliki wewenang dalam pelaksanaan e-KTP tersebut, yaitu memberikan sosiallisasi kepada masyarakat, mendata masyarakat dan perekaman identitas untuk pembuatan e-KTP, serta melaporkan setiap

> kegiatan kepada Pemerintah Kota Cimahi melalui Disdukcapil Kota Cimahi.” (25/06/2013).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukan bahwa sosiallisasi yang telah dilakukan oleh Kecamatan Cimahi Tengah kepada masyarakat melalui Camat dengan mengadakan sosiallisasi kepada Lurah yang kemudian mensosiallisasikan kepada Ketua RW disetiap kelurahan yang kemudian disosiallisasikan kembali kepada Ketua RT yang pada akhirnya mensosiallisasikan tentang kebijakan e-KTP, dengan menjelaskan kepada masyarakat tentang pengertian e-KTP, tujuan e-KTP, manfaat e-KTP, prosedur perekaman data kependudukan e-KTP dan lain sebagainya yang berhubungan dengan perekaman e-KTP, sosiallisasi di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi memang sudah dilaksanakan dengan baik tetapi hasilnya belum cukup maksimal.

Hasil yang belum cukup maksimal terlihat dari masih adanya warga yang belum melakukan perekaman e-KTP, sedangkan untuk masalah pendataan warga yang wajib melakukan perekaman e-KTP dan pelaporan setiap kegiatan proses perekaman e-KTP, Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi memiliki tim kerja dalam perekaman e-KTP. Tim kerja tersebut berupa tim desk dan tim damlak, dimana para aparatur di dalam tim kerja tersebut merupakan gabungan aparatur dari Kecamatan dan Kelurahan Cimahi Tengah. Adapun yang menjadi tugas dalam tim desk dan tim damlak, dapat dilihat dari tabel di bawah ini;

Tabel 4.6
Tugas Tim Desk dan Tim Damlak

Nama Tim	Tugas
Tim Desk	1. Menyusun laporan pelaksanaan penerapan e-KTP kepada Walikota dan Disdukcapil 2. Melakukan pemantauan terhadap operasional e-KTP di masing-masing lokasi 3. Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di setiap lokasi berdasarkan hasil laporan dari tim damlak
Tim Damlak	1. Melakukan analisa dan rekapitulasi jumlah wajib KTP 2. Melakukan konsolidasi data hasil perekaman e-KTP 3. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada ketua tim Desk penerapan e-KTP

(Sumber: Rekapitulasi perekaman e-KTP Kecamatan Cimahi Tengah, 2012)

Berdasarkan dari tabel di atas, menunjukan bahwa Kewenangan yang dimiliki oleh Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi sudah sangat jelas dan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi 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 Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi untuk tidak melayani perekaman data. Namun jika persyaratanadministrasi kependudukannya terpenuhi maka Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi akan melayani proses perekaman data kependudukan e-KTP.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kewenangan yang dimiliki Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi 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) e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi

Sumber daya fasilitas merupakan sumber daya peralatan pendukung aparatur dalam menjalankan operasional baik sarana dan prasarana. Pelayanan yang ditunjang dengan peralatan dan perlengkapan yang memadai dapat menjadi modal yang dapat diwujudkan pada setiap program dan tujuan lembaga pemerintah kearah yang lebih baik. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat dan modern memperlihatkan bermunculnya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia Pemerintahan (*e-government*), yang di dalamnya memiliki program seperti e-KTP.

Implementasi kebijakan e-KTP merupakan KTP elektronik yang dibuat dengan sistem komputer yang mempuyai *database* terpusat, sehingga dalam implementasi kebijakan e-KTP memerlukan fasilitas-fasilitas penunjang kebijakan e-KTP agar dalam penggunaannya nanti diharapkan lebih mudah, cepat dan akurat. Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi perlu melaksanakan kebijakan e-KTP dengan sebaik-baiknya yang tentunya harus didukung oleh fasilitas-fasilitas penunjang implementasi kebijakan e-KTP, sehingga nantinya akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perekaman e-KTP. 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 yang memungkinkan kebijakan e-KTP tidak akan terlaksana dengan baik.

Fasilitas-fasilitas yang ada di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi telah mendukung aparatur untuk menjalankan tugasnya masing-masing. Pendukung lainnya dari fasilitas adalah dukungan dari segi informasi baik dari hardware dan software yang dimana juga harus didukung oleh keahlian aparatur pelaksana dalam melaksanakan kebijakan e-KTP menggunakan perangkat-perangkat berbasis teknologi sehingga akan membantu pelaksanaan kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi memerlukan fasilitas yang lengkap dalam memberikan pelayanan kebijakan e-KTP agar kebijakan e-KTP berjalan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan dari kebijakan e-KTP. Penyediaan fasilitas alat perekaman e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi disediakan dan mendapatkan pinjaman dari Disdukcapil Kota Cimahi dengan jumlah peralatan sebanyak 2 set alat perekaman e-KTP.

Adapun perangkat-perangkat yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Cimahi untuk pelayanan perekaman data kependudukan e-KTP untuk dilaksanakan di Kecamatan Cimahi Tengah diantaranya:

Tabel 4.7
Perangkat-perangkat penunjang proses perekaman data e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi

1. 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	2 buah
Kamera Digital	2 buah
Tripod	2 buah
2. Perangkat Lunak (*Software*)	**Jumlah**
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 Kota Cimahi tahun 2013)

Perangkat-perangkat alat perekaman data e-KTP di atas yang berada di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi tidak semuanya berada di kantor Kecamatan Cimahi Tengah, 1 set alat perekaman e-KTP lainnya berada di kantor Kelurahan. Hal ini merupakan strategi atau kebijakan dari Disdukcapil Kota Cimahi untuk mengejar target jumlah masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP di wilayah pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi mengenai perangkat perekaman e-KTP,

> "Peralatan perekaman e-KTP yang diberikan oleh Disdukcapil sudah terpenuhi dan jumlah peralatan yang diterima oleh Kecamatan Cimahi Tengah berjumlah 2 set yang kemudiandibagikan 1 set lainnya di kantor kelurahan untuk melakukan perekaman e-KTP sesuai dengan jadwal perekaman yang sudah ada." (27/06/2013).

Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dalam melaksanakan perekaman data e-KTP menghadapi kendala atau kesulitan mengenai peralatan perekaman e-KTP yang diberikan oleh Disdukcapil. Peralatan perekaman e-KTP kadangkala mengalami gangguan kerusakan pada sistem *hardware* maupun *software*. Sedangkan, aparatur pelaksana baik dari Kecamatan dan Kelurahan Cimahi Tengah tidak memiliki keahlian dalam memperbaiki kendala pada peralatan perekaman e-KTP tersebut. Kerusakan atau gangguan teknis pada peralatan perekaman e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi antara lain alat *irish scanner* (perekam retina mata) dan UPS. Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi sudah melaporkan hal tersebut kepada Disdukcapil Kota Cimahi yang kemudian pihak Disdukcapil Kota Cimahi mengganti dengan cadangan alat perekam retina yang masih berfungsi ke Kecamatan Cimahi Tengah, sedangkan untuk alat perekam retina yang rusak, Disdukcapil sudah melaporkan ke pemerintah pusat dan menunggu datangnya alat baru dari pemerintah pusat, akan tetapi pergantian yang diberikan oleh pemerintah pusat mengalami keterlambatan yang menyebabkan peralatan yang mengalami gangguan teknis terbengkalai, ini tentunya menjadi kendala tersendiri karena jika alat perekam retina mata tidak segera diganti akan menghambat target data jumlah masyarakat yang belum melakukan pembuatan e-KTPdi Kecamatan Cimahi Tengah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti dan wawancara dengan masyarakat mengenai fasilitas tempat di Kecamatan Cimahi Tengah, fasilitas tempat yang dimiliki Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi sudah terbilang cukup memadai seperti ruang tunggu dengan jumlah kursi atau tempat duduk yang lebih dari cukup sehingga masyarakat yang hendak melakukan proses perekaman e-KTP dapat menunggu dengan rasa nyaman.

Peralatan perekaman data e-KTP yang berada di kantor Kecamatan dan Kelurahan Cimahi Tengah Kota Cimahi, merupakan salah satu cara yang ditempuh Pemerintah Kota Cimahi dalam mencapai target jumlah masyarakat yang belum melakukan proses perekaman e-KTP. Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi mempuyai alasan selain untuk mengejar target jumlah masyarakat yang belum melakukan proses perekaman e-KTP, tetapi untuk menghindari penumpukan proses perekaman yang terpusat di kantor Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi yang mengungkapkan, "proses perekaman dapat dilakukan di kantor Kecamatan atau juga di kantor Kelurahan, hal ini kami lakukan untuk pencapaian target jumlah masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP dan menghindari penumpukan proses perekaman e-KTP di kantor Kecamatan." (27/06/2013).

Berdasarkan uraian di atas, fasilitas pendukung kebijakan e-KTP untuk melaksanakan proses perekaman data kependudukan e-KTP lengkap dan terpenuhi sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan oleh pemerintah pusat maupun Disdukcapil Kota Cimahi. Meskipun terdapat kendala-kendala yang

dialami Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi namun Camat Cimahi Tengah selalu mengintruksikan petugas untuk tetap memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *facilities* dalam hal ini cukup baik tetapi belum maksimal.

4.3 *Disposition* (sikap pelaksana) e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan yaitu sikap implementor atau aparatur, jika aparatur setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan yang akan di jalankan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka 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.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi mengungkapkan bahwa;

> "Kami telah berkerja keras dan semaksimal mungkin untuk mengejar target kekurangan jumlah data bagi para masyarakat yang belum melaksanakan perekaman e-KTP dan segala hal tentang peraturan atau tata cara perekaman e-KTP dilakukan dengan transparan tanpa ada pungutan biaya sama sekali." (27/06/2013).

Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari aparatur pelaksana kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan e-KTP yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang dimiliki oleh para aparatur pelaksana kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi yaitu kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam asa program yang telah digariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab melalui pemahaman tentang maksud dari standar dan tujuan kebijakan e-KTP sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Keberhasilan suatu kebijakan dengan efektif dan efisien menyangkut dengan komitmen aparatur pelaksana kebijakan e-KTP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. Karakteristik atau 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 akan maksud dari standar dan tujuan kebijakan adalah penting, karena dengan pemahaman yang tinggi suatu implementasi kebijakan yang berhasil dapat jadi gagal ketika para pelaksana tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Sebaliknya, jika para pelaksana menyebar dan mendalam terhadap standar dan tujuan di antara mereka yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut merupakan suatu potensi yang besar terhadap keberhasilan implementasi kebijakan tersebut.

Karakteristik atau 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.

Berdasarkan wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah mengenai *disposition* mengungkapkan;

> "Sikap para aparatur pelaksana sudah baik sesuai dengan peraturan dan tupoksi yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat, mengenai mekanisme pelayanan perekaman e-KTP". (27/06/2013).

Hasil wawancara di atas menunjukan bahwa sikap merupakan salah satu dari budaya birokrasi, sikap ini merupakan kesepakatan individu tentang nilai-nilai bersama dalam kehidupan organisasi dan mengikat semua pelaksana kebijakan. Budaya birokrasi adalah semua ciri yang menunjukan kepribadian suatu organisasi yaitu keyakinan bersama, nilai-nilai dan perilaku-perilaku yang

dianut oleh semua anggota organisasi. Sistem nilai yang diyakini oleh semua anggota organisasi, yang dipelajari, diterapkan dan dikembangkan secara berkesinambungan, berfungsi sebagai sistem perekat, dan dapat dijadikan acuan berprilaku dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat mengenai sikap pelaksana bahwa sikap aparatur pada proses perekaman e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi tidak sesuai dengan pernyataan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah. 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 dengan yang rewel. Pada umumnya aparatur pelaksana kebijakan e-KTP tidak seburuk pernyataan yang disampaikan oleh masyarakat

Berdasarkan uraian di atas mengenai sikap pelaksana para aparatur kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dalam melaksanakan tugasnya berdasarkan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Kerja keras dan transparan dalam struktur birokrasi ini merupakan piroritas utama agar implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi cukup baik tetapi tidak maksimal.

4.3.1 *Effect Of Disposition* (Pengaruh Disposisi) e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi

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

Komitmen para aparatur Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi merupakan suatu keputusan yang harus dicapai, sikap ini yang harus dimiliki oleh para aparatur Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi sebagai pelaksana kebijakan e-KTP, karena dengan berkomitmen para aparatur dapat melaksanakan kebijakan e-KTP sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan tanpa menyelewengkan suatu pekerjaan apapun. Pelaksanaan proses perekaman data e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi sepenuhnya mengacu pada prosedur, dasar hukum dan peraturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi mengungkapkan;

> "Komitmen yang kami lakukan berdasarkan keinginan kami dalam mencapai target kekurangan dan tupoksi pelayanan perekaman e-KTP yang berpedoman kepada peraturan-peraturan kebijakan e-KTP yang bersumber dari pemerintah pusat". (27/06/2013).

Komitmen yang dilakukan oleh para aparatur Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dalam melaksanakan kebijakan e-KTP berpedoman padaperaturan-

peraturan dari Pemerintah Pusat yang antara lain, Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional,sedangkan peraturan bagi Pemerintah Kota Cimahi untuk mendukung peraturan pemerintah pusat tentang e-KTP adalah Peraturan Daerah No. 4 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Cimahi.

Berdasarkan beberapa peraturan di atas menjadikan para aparatur pelaksana kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi untuk berkomitmen dalam melakukan suatu tindakan atau sikap yang harus dilaksanakan dan dicapai, karena dengan berkomitmen para aparatur pelaksana dapat melaksanakan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan tanpa menyelewengkan suatu pekerjaan apapun, sehingga pelaksanaan proses perekaman data e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi sepenuhnya mengacu pada prosedur, dasar hukum dan peraturan yang telah ditetapkan.

Sikap kepatuhan pelaksana di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dilihat dari tingkat kepatuhan semua aparatur yang sangat mematuhi prosedur-prosedur dan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Sifat pelayanan yang maksimal dan transparan telah menjadi komitmen dalam tingkat kepatuhan dari aparatur pelaksana kebijakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, hal ini terlihat dari waktu

pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelaksana perekaman data e-KTP Kecamatan Cimahi Tengah kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi mengungkapkan;

> "Waktu pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat dalam perekaman e-KTP adalah dari hari senin sampai jumat dengan waktu pelayanan pukul 08.00 sampai pukul 16.00". (27/06/2013).

Salah satu bentuk nyata dari Komitmen pelayanan maksimal yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Cimahi Tengah, yaitu dengan bentuk waktu pelayanan perekaman e-KTP. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan hasil wawancara dengan masyarakat, bahwa waktu pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dilaksanakan sesuai dengan pernyataan dari Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

Komitmen yang menjadi suatu sikap yang ingin dicapai oleh aparatur Kecamatan Cimahi Tengah terkadang mendapat hambatan, hambatan tersebut berupa kerusakan alat perekam retina mata atau irish scanner, UPS, dan hambatan yang sering terjadi pada saat perekaman e-KTP adalah gangguan terhadap jaringan pada saat mengisi *database* kependudukan yang mengalami gangguan teknis. Kendala yang terjadi pada jaringan database yang mengalami gangguan teknis sudah menjadi hal yang bukan tabu lagi bagi para aparatur pelaksana, ini dikarenakan menjadi hal yang sudah biasa, oleh karena itu solusi yang dilakukan Kecamatan Cimahi Tengah dalam mengatasi gangguan pada jaringan database yaitu menjadikan *database* dengan sistem *offline* yang dalam artian sistem database yang tidak terhubung secara langsung dengan Disdukcapil Kota Cimahi.

Hasil perekaman data yang sudah terekam akan disimpan di dalam satu *harddisk eksternal*, yang kemudaian harddisk tersebut akan diambil dan dibawa oleh aparatur Disdukcapil Kota Cimahi ke kantor Disdukcapil Kota Cimahi untuk semua data yang berada di harddisk tersebut dipindahkan ke *database* pusat melalui *server* jaringan komputer Disdukcapil Kota Cimahi.

Hambatan yang terjadi pada saat perekaman data e-KTP tidak membuat aparatur Kecamatan Cimahi Tengah mengurangi semangat yang terkandung dalam komitmen, para aparatur tetap melakukan pelayanan dengan maksimal dan transparan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tujuan dari kebijakan e-KTP. Berdasarkan hasil keterangandari masyarakat Kecamatan Cimahi Tengah yang sudah melakukan perekaman data e-KTP, bahwa sikap pelaksana aparatur dalam melakukan pelayanan perekaman e-KTP kepada masyarakat, sudah sesuai dengan peraturan dan prosedur pelayanan perekaman e-KTP yang bersifat transparan, tidak ada pungutan liar, dan tidak menyimpang dari prosedur dan peraturan kebijakan e-KTP.

Berdasarkan dari uraian di atas, sikap kepatuhan para aparatur pelaksana kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal dan transparan dapat dikatakan cukup baik.

4.3.2 *Insentives* (insentif) e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi

Komitmen aparatur di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dalam melaksanakan implementasi kebijakan e-KTP, berdasarkan tujuan yang telah

ditetapkan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien, maksimal dan juga transparan pada saat perekaman e-KTP sehingga dapat membantu masyarakat pada saat melakukan proses perekaman e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dengan baik dan tidak berbelit-belit, harus didukung pula dengan adanya suatu *incentives* yang memiliki arti menambah keuntungan atau biaya tertentu kepada para aparatur pelaksana kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi guna memotivasi atau menambah semangat dan rasa tanggung jawab bagi para aparatur pelaksana dalam menjalankan kebijakan e-KTP sesuai dengan tugas, pokok, dan fungsinya masing-masing.

Incentives selain untuk menambah semangat dan rasa tanggung jawab kepada para aparatur dalam melaksanakan suatu kebijakan, keuntungan yang diciptakan dari *incentives* adalah untuk menghindari para aparatur pelaksana kebijakan bertindak berdasarkan kepentingan mereka sendiri yang tidak sesuai dengan peraturan-peraturan yang sudah semestinya mereka harus jalankan dan patuhi. Hal ini dilakukan dalam upaya memenuhi kepentingan pribadi (*self interest*) atau juga organisasi tersebut, kepentingan pribadi disini diartikan kepada para aparatur pelaksana yang memiliki penghasilan atau gaji lebih dari *incentives* tersebut. Sedangkan kepentingan organisasi diartikan kepada Kecamatan Cimahi Tengah, dengan adanya *incentives* maka hasil jumlah data perekaman e-KTP masyarakat mencapai target atau setidaknya mendekati target yang ingin dicapai karena adanya *incentives* tersebut membuat para aparatur pelaksana memiliki semangat dan tanggung yang besar dalam menyelesaikan data perekaman e-KTP.

Pelaksanaan kebijakan e-KTP merupakan kebijakan yang baru dilaksanakan dan sudah pasti akan mengundang antusias dari masyarakat untuk membuat e-KTP. Seperti yang terjadi di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, pada periode pertama hingga kedua proses perekaman e-KTP menghasilkan jumlah masyarakat yang datang begitu banyak untuk melakukan perekaman e-KTP, hal tersebut membuat jam kerja di Kecamatan menjadi diperpanjang sampai malam hari. Kondisi seperti itu para pegawai operator diberikan uang lembur agar pegawai operator mempuyai semangat untuk melaksanakan pembuatan e-KTP. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah, mengungkapkan;

> "Memang betul para operator dan aparatur pelaksana perekaman e-KTP diberikan uang lembur yang berasal dari Pemerintah daerah jumlah uang tersebut berkisar 250.000 rupiah dan dibayarkan setiap bulan, dengan maksud agar para pegawai operator dan aparatur pelaksana menjadi lebih semangat dalam memberikan pelayanan perekaman e-KTP kepada masyarakat". (26/06/2013).

Sejalan dengan yang dikatakan oleh Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah, hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada salah seorang operator perekaman e-KTP, mengungkapkan; "Saya mendapatkan uang lembur jika pelayanan perekaman e-KTP dilakukan di luar jam kerja normal." (26/06/2013).

Hal ini dilakukan karena pemberian *incentives* ini akan berpengaruh kepada kinerja para operator dan aparatur pelaksana dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan e-KTP sendiri. *Incentives* yang didapatkan oleh petugas operator yang melakukan proses pelayaan perekaman data kependudukan e-KTP sesuai dengan indeks kinerja aparatur yang telah ditetapkan dari Disdukcapil Kota

Cimahi, pendapatan lebih yang didapat oleh aparatur akan dimiliki apabila adanya penambahan jam kerja di luar jam kerja normal dan juga kinerja aparatur dalam mengerjakan suatu pekerjaan dengan baik.

Pemberian *incentives* kepada para pegawai operator dan aparatur pelaksana perekaman e-KTP dalam melayani masyarakat pada saat pembuatan e-KTP tetap memiliki semangat dan melakukan pelayanan yang maksimal sesuai dengan komitmen dari Kecamatan Cimahi Tengah dan pelaksanaan kebijakan e-KTP dapat berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa incentives dalam kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi cukup baik.

4.4 *Bureucratic Structure* (struktur birokrasi) e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi

Struktur organisasi merupakan wadah bagi sekelompok orang yang bekerja sama dalam usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Struktur organisasi menyediakan pengadaan personil yang memegang jabatan tertentu dimana masing-masing diberi tugas wewenang dan tanggung jawab sesuai jabatannya. Hubungan kerja dalam organisasi dituangkan dalam struktur dimana merupakan gambaran sistematis tentang hubungan kerja dari orang-orang yang menggerakkan organisasi dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Struktur birokrasi diharapkan akan dapat memberikan gambaran tentang pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab serta hubungan antar bagian berdasarkan susunan tingkat hierarki. Struktur organisasi juga diharapkan dapat

menetapkan sistem hubungan dalam organisasi yang menghasilkan tercapainya komunikasi, koordinasi, dan integrasi secara efisien dan efektif dari segenap kegiatan organisasi baik secara vertical maupun horizontal. Sehingga rencana kerja dapat dilaksanakan dengan baik dan tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan hasil yang maksimal.

Implementasi kebijakan memerlukan suatu organisasi pelaksana yang dapat menjalankan dan mengontrol pelaksana kebijakan tersebut. Para pelaksana kebijakan mungkin tahu apa yang harus dikerjakan dan memiliki keinginan dan sumber daya yang cukup untuk melaksanakannya, namun aparatur masih dirintangi oleh struktur birokrasi, yang mungkin menghalangi implementasi kebijakan. Struktur birokrasi sering merintangi berbagai perubahan dalam kebijakan, memboroskan sumber daya, memunculkan tindakan-tindakan yang tidak dikehendaki, merintangi koordinasi dan sebagainya. Struktur birokrasi merupakan faktor keempat yang harus dipernuhi agar pelaksanaan suatu kebijakan berjalan dengan lancar, dua karakter yang menonjol dari struktur birokrasi ini adalah prosedur pelaksanaan yang baku dan fragmentasi/pembagian wewenang.

Standard Operating Prosedures (SOP) menunjukan adanya pengaturan jabatan dan wewenang (*hierarki authority*) bagi setiap aparatur sumber daya demi kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing bagian yang diatur berdasarkan garis koordinasi dan alur instruksi organisasi sebagai landasan formal maupun landasan operasional. Pembatasan kewenangan ini dimaksudkan untuk mendorong munculnya tanggung jawab personil dan kolektif secara organisasi, dan sebagai upaya antisipasi terjadinya penumpukan wewenang dan tanggung

jawab pada suatu posisi atau bidang tertentu. Hal ini memungkinkan terciptanya iklim kerja yang kondusif, kerjasama yang sehat dan pelayanan publik yang optimal sesuai dengan tujuan implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

Pengembangan ini dilakukan untuk membatasi waktu dan sumber daya pelaksana dan keinginan akan keseragaman dalam organisasi yang kompleks dan menyebar luas. Fokus perhatian dari dimensi ini yaitu pembagian kerja, yang dimaksudkan disini adalah pembagian tanggung jawab bagi suatu kebijakan yang tidak dilakukan dengan instansi pelaksana kebijakan, hal ini dilakukan oleh instansi lain sesuai dengan bidang yang sedang atau akan dilaksanakan dalam suatu kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, mengungkapkan;

> "Struktur birokrasi di Kecamatan Cimahi Tengah sudah dilaksanakan dengan baik dan benar sesuai dengan SOP dan tanggung jawab masing-masing aparatur pelaksana". (26/06/2013).

Struktur birokrasi yang ada di Kecamatan Cimahi Tengah sudah dilaksanakan dengan baik, para aparatur Kecamatan Cimahi Tengah sudah menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang mempuyai arti sesuai dengan pembagian tugasnya masing-masing, sehingga aparatur tidak dibenarkan melaksanakan tugas yang bukan bagian dari kewenangannya. Struktur birokrasi yang baik akan memberikan dorongan kepada keberhasilan pelaksanaan kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, ketika arah dan strategi organisasi secara keseluruhan telah ditetapkan serta struktur organisasi

telah dibentuk, maka hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana organisasi tersebut melakukan kegiatan atau menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan benar, sebab struktur birokrasi memberikan andil yang besar dalam keberhasilan pelaksanaan kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi berjalan optimal. Kemudian adanya tanggung jawab dari aparatur e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dinilai cukup baik dalam melaksanakan kebijakan e-KTP.

4.4.1 *Standard Operational Procedures* (SOP) e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi

Standar Operational Procedures, merupakan hal yang diperlukan dalam pelaksanaan kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. *Standar Operational Procedures* (SOP) merupakan suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para aparatur untuk melaksanakan kegiatan setiap harinya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Salah satu dari aspek-aspek struktural yang paling dasar dari suatu organisasi adalah prosedur-prosedur kerja dari ukuran dasar *Standard Operational Procedures* (SOP).

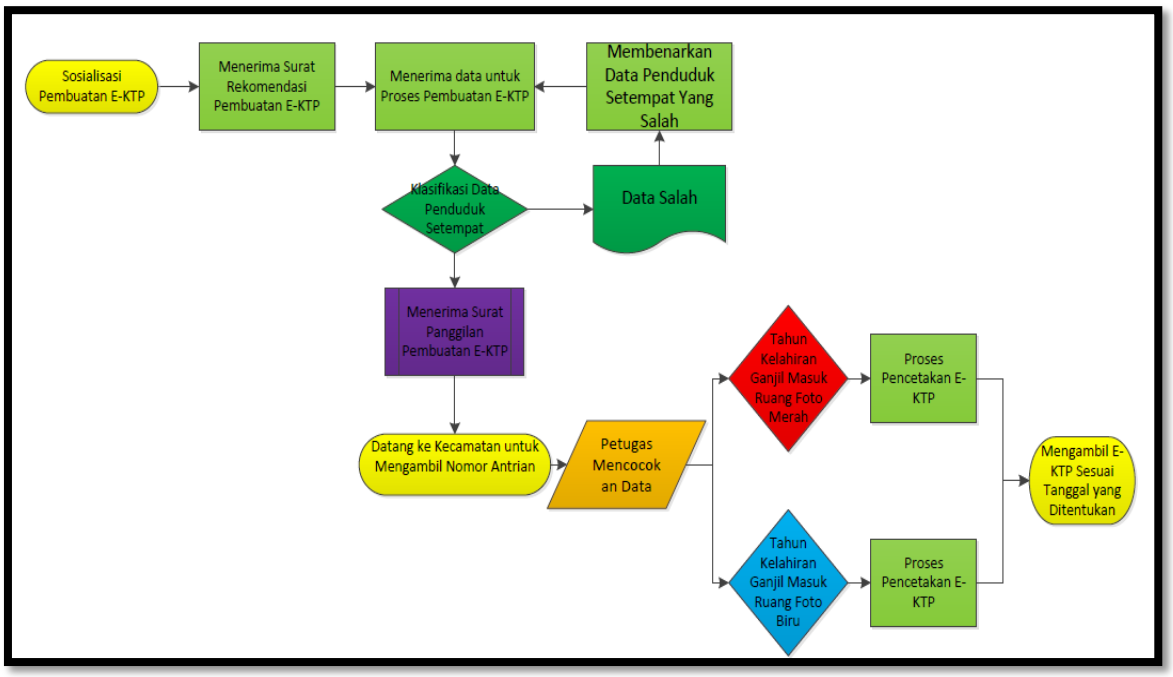
Standard Operational Procedures (SOP) memiliki manfaat sebagai berikut, sebagai standarisasi yang wajib dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kesalahan dan kelalaian. Menjamin proses yang telah

ditetapkan dan dijadwalkan dapat berlangsung sebagaimana seharusnya. Menjamin tersedianya data untuk penyempurnaan proses. Meningkatkan akuntabilitas dengan melaporkan dan mendokumentasikan hasil dalam pelaksanaan tugas. Meningkatkan efisien dan efektivitas pelaksanaan tugas. Memberikan cara konkrit untuk perbaikan kinerja. Menghindari terjadinya variasi proses pelaksanaan kegiatan dan tumpang tindih pelaksanaan tugas.

Standard Operational Procedures (SOP) dalam pelaksanaan kebijakan e-KTP sangat diperlukan, hal ini bertujuan agar dalam pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP tidak keluar dari jalur yang telah ditentukan sehiggga sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan dan yang berlaku. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah, mengungkapkan: "Kami melaksanakan kebijakan e-KTP sudah sesuai dengan SOP yang berlaku dan ditetapkan oleh Pemerintah Pusat." (27/06/2013).

Standard Operational Procedures (SOP) menciptakan aparatur Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi yang menjalankan tugasnya secara profesional, hal tersebut bertujuan agar pelaksanaan kebijakan e-KTP dapat berjalan dengan baik sehingga menciptakan pelayanan yang maksimal dan transparan. SOP yang dilakukan oleh Kecamatan Cimahi Tengah dapat terlihat dari gambar struktur di bawah ini,

Bagan 4.1
SOP Pembuatan e-KTP



(sumber: Disdukcapil Kota Cimahi, 2013).

Pelayanan yang maksimal dan transparan yang dilakukan oleh Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi melalui bagan di atas memiliki beberapa tujuan yaitu memberikan kemudahan dalam mengurus administrasi kependudukan dalam hal ini yaitu perekaman e-KTP, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur atau aturan yang telah ditentukan, memberikan pelayanan yang jujur dan sama kepada setiap masyarakat yang akan melakukan proses perekaman e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

Pelaksanaan kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, memiliki *Standard Operational Procedures* (SOP). *Standard Operational Procedures* (SOP) dalam implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi yaitu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 tahun

2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional pada pasal 3 tentang tata cara penerbitan Electronic KTP secara massal bagi penduduk WNI, yaitu sebagai berikut:

(1) Tata cara penerbitan KTP Elektronik secara massal bagi Penduduk WNI:
   a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota membuat dan menyerahkan daftar Penduduk WNI wajib KTP kepada Camat atau nama lain;
   b. Camat atau nama lain menandatangani surat panggilan penduduk berdasarkan daftar sebagaimana dimaksud pada huruf a;
   c. Petugas di kecamatan atau nama lain melalui kepala desa/lurah atau nama lain menyampaikan surat panggilan sebagaimana dimaksud pada huruf b kepada penduduk berdasarkan daftar 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 KTP Elektronik melakukan verifikasi data penduduk secara langsung di tempat pelayanan KTP Elektronik;
   f. Petugas operator melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, dan sidik jari penduduk;
   g. Petugas sebagaimana dimaksud pada huruf e membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan KTP Elektronik pada surat panggilan penduduk;
   h. Surat panggilan 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 ke dalam database di tempat pelayanan KTP Elektronik;
   j. Data yang disimpan dalam database sebagaimana dimaksud pada huruf i dikirim melalui jaringan komunikasi data ke server Automated Fingerprint Identification System di pusat data Kementerian Dalam Negeri;
   k. Data penduduk sebagaimana dimaksud pada huruf i disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalan jatidiri seseorang.
   l. Hasil identifikasi sidik jari Penduduk sebagaimana dimaksud pada huruf k, apabila :
      1. identitas tunggal, data dikembalikan ke tempat pelayanan KTP Elektronik;

2. identitas ganda, dilakukan klarifikasi dengan tempat pelayanan KTP Elektronik.

m. Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan personalisasi data yang sudah diidentifikasi sebagaimana dimaksud pada huruf l angka 1 ke dalam blangko KTP Elektronik;

n. Setelah dilakukan personalisasi sebagaimana dimaksud pada huruf m, Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendistribusikan KTP Elektronik ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota untuk diteruskan ke tempat pelayanan KTP Elektronik;

o. Petugas di tempat pelayanan KTP Elektronik, menerima KTP Elektronik dan melakukan verifikasi melalui pemadanan sidik jari penduduk 1 : 1;

p. Hasil verifikasi sidik jari penduduk sebagaimana dimaksud pada huruf o apabila:
   1. datanya sama, maka KTP Elektronik diberikan kepada penduduk;
   2. datanya tidak sama, maka KTP Elektronik tidak diberikan kepada penduduk.

q. Dalam hal datanya tidak sama sebagaimana dimaksud pada huruf p angka 2 Petugas di tempat pelayanan KTP Elektronik mengembalikan KTP Elektronik ke Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota untuk dimusnahkan.

(2) Penduduk dapat mengambil KTP Elektronik apabila membawa surat panggilan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g.

(3) Database Kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf j dikonsolidasikan dan disimpan dalam database kependudukan Kementerian Dalam Negeri.

(Sumber: Permendagri No. 9 tahun 2011 pasal 3).

Standard Operating Procedures yang ditetapkan oleh pemerintah pusat kepada Kecamatan Cimahi Tengah dalam pelaksanaan kebijakan e-KTP, menciptakan pelayanan yang maksimal dan transparan sehingga pelayanan yang diberikan oleh para aparatur pelaksana dapat menjalankan dengan baik dan masyarakat merasakan kepuasan dalam mekanisme perekaman e-KTP, hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan masyarakat yang menyatakan, “Proses

perekaman sudah sesuai dengan aturan dan tidak sulit (berbelit-belit).” (28/06/2013).

Pelaksanaan yang dilakukan di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi sudah sesuai aturan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat, tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala dalam menjalankan SOP yang terkandung dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional pada pasal 3 ayat 3, pada ayat 3 tersebut disebutkanDatabase Kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf j dikonsolidasikan dan disimpan dalam database kependudukan Kementerian Dalam Negeri. Melihat isi dari pasal 3 ayat 3 mempuyai arti bahwa sistem *database* tersebut harus online yang dalam arti terhubung langsung ke *database* pemerintah pusat dalam hal ini adalah Kementerian Dalam Negeri, tetapi pada pelaksanaannya sistem *online* itu tidak dapat berjalan sehingga menggunakan sistem *offline*, semua data penduduk yang melakukan perekaman e-KTP hanya tersimpan di *harddisk eksternal* Kecamatan Cimahi Tengah. Hal ini dapat terlihat dari tabel di bawah ini,

Tabel 4.8
Perekaman e-KTP Kecamatan Cimahi Tengah

Kecamatan	Hasil Perekaman	*Offline*	Total Perekaman
Cimahi Tengah	93,460	7,032	100,942

(Sumber: Disdukcapil Kota Cimahi, 2013)

Sistem offline ini dikarenakan adanya gangguan pada sistem jaringan yang terhubung langsung ke jaringan (*database*) pemerintah pusat. Langkah yang ditempuh oleh Kecamatan Cimahi Tengah yang diinstruksikan oleh Disdukcapil

kota Cimahi adalah dengan menyimpan data penduduk pada *harddisk eksternal*, yang nantinya data yangsudah tersimpan di *harddisk eksternal* Kecamatan akan diambil secara manual oleh aparatur Disdukcapil Kota Cimahi. Melihat kendala ini secara langsung atau tidak langsung akan menghambat tujuan dan keberhasilan dari kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

Berdasarkan uraian di atas tentang SOP proses perekaman e-KTP yang digunakan untuk mendorong aparatur Kecamatan Cimahi Tengah dalam meningkatkan pelayanan secara maksimal sehingga tidak melenceng atau keluar dari aturan yang telah ditetapkan, dapat dikatakan kurang baik.

4.4.2 *Fragmentation* (penyebaran tanggung jawab) e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi

Struktur organisasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik. Struktur organisasi menjelaskan bagaimana kedudukan, tugas dan fungsi dialokasikan dalam organisasi. Hal ini mempunyai dampak yang signifikan terhadap cara setiap individu melaksanakan tugasnya dalam organisasi. Arah dan strategi organisasi secara keseluruhan telah ditetapkan serta struktur organisasi tersebut melakukan kegiatan atau menjalankannya tugas dan fungsinya. Struktur organisasi merupakan suatu gambaran yang menggambarkan tentang jenis atau tipe organisasi, pembagian bidang-bidang, kedudukan dan jenis wewenang aparatur, bidang dan hubungan perkerjaan yang terkait, garis perintah dan tanggung jawab serta rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi.

Struktur birokrasi Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi sudah dilaksanakan sesuai dengan tugasnya masing-masing. Aparatur Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi di dalam tugasnya sudah dijalankan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi melaksanakan tugasnya sesuai dengan struktur yang telah ditetapkan. Karena itu, struktur birokrasi mencakup dimensi fragmentasi (*fragmentation*).

Fragmentasi atau pembagian tanggung jawab kegiatan sangat mempengaruhi dalam implementasi kebijakan e-KTP. Hubungan yang terjadi diantara para aparatur Disdukcapil Kota Cimahi dengan para aparatur pelaksana perekaman e-KTP di Kecamatan dan Kelurahan Cimahi Tengah Kota Cimahi sangat mempengaruhi terhadap pelaksanaan perekaman e-KTP, apabila pola hubungan yang terjadi antar aparatur Disdukcapil Kota Cimahi dengan para aparatur pelaksana perekman e-KTP di Kecamatan dan Kelurahan Cimahi Tengah Kota Cimahi tidak baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kebijakan e-KTP.

Penyebaran tanggung jawab yang diberikan oleh Pemerintah Kota Cimahi melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 tahun 2011 yang kemudian diinstrusikan oleh Disdukcapil Kota Cimahi 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 Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

Penyebaran tanggung jawab yang dilakukan oleh Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, dilakukan melalui satuan tim kerja yang telah diterapakan oleh Pemerintah Kota Cimahi. Satuan tim kerja tersebut berupa tim desk, tim kerja, dan tim damlak, dalam pelaksanaannya satuan tim kerja tersebut terdapat kerjasama antar aparatur Kecamatan dengan Kelurahan dan para aparatur Disdukcapil Kota Cimahi.Tim kerja pelaksana perekaman e-KTP memiliki fungsi dari masing-masing tim pelaksana perekaman e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, dimana setiap tim memiliki tugas yang berbeda dengan tim kerja yang lainnya.

Tim Desk merupakan kerjasama antara aparatur Disdukcapil dengan aparatur Kecamatan yang terdiri dari seorang camat atau juga seorang Kasi Pemerintahan Kecamatan dan seorang Lurah dari pihak Kelurahan. Tugas dari tim Desk dalam pelaksanaan kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, antara lain:

1. Merumuskan kebijakan umum dalam rangka kelancaran pelaksanaan penerapan e-KTP di Kota Cimahi.
2. Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di setiap lokasi berdasarkan hasil laporan tim Damlak.
3. Melakukan pemantauan terhadap operasionalisasi e-KTP di masing-masing lokasi.
4. Menyusun laporan pelaksanaan penerapan e-KTP setiap minggu kepada walikota dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

5. Laporan berjenjang disampaikan ke Mendagri melalui Gubernur Jawa Barat.

Merumuskan kebijakan umum dalam rangka kelancaran pelaksanaan penerapan e-KTP di Kota Cimahi yang memiliki fungsi untuk membuat suatu kebijakan yang bertujuan agar target jumlah masyarakat yang melakukan perekaman sesuai dengan data yang telah ada, salah satu contoh kebijakan yang dibuat adalah adanya sistem kerja lembur atau penambahan waktu pelayanan perekaman e-KTP pada periode 1 dan periode 2 yang dilakukan pada hari sabtu dan minggu dengan sistem waktu kerja dari pukul 07.30 sampai pukul 23.00, sedangkan pada periode 3 dan periode 4 dan hingga sampai saat ini dilakukan pada hari jumat, sabtu, minggu dengan waktu pelaksanaan dari pukul 14.30 sampai 19.00.

Kenyataan yang terjadi di lapangan masih terdapat permasalahan yang menjadikan pencapaian target e-KTP sedikit terganggu yaitu kesadaran yang dimiliki oleh masyarakat dalam melakukan perekaman e-KTP. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, mengungkapkan:

> “Kerja lembur sudah kami lakukan tetapi masih saja terdapat kendala yaitu jumlah kedatangan para masyarakat untuk melakukan perekaman e-KTP”. (26/06/2013).

Kurangnya antusias masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP dikarenakan para masyarakat tersebut adalah masyarakat yang memiliki usia produktif dalam artian masyarakat yang bekerja, masyarakat yang melakukan pendidikan di luar Kota Cimahi.

Berbeda dengan tim Desk, tim Damlak mempuyai tugas dalam pelaksanaan perekaman e-KTP, yang diantaranya sebagai berikut:

1. Melakukan pemantauan dan pemeliharaan terhadap operasionalisasi instalasi data entry di Dinas, 3 Kecamatan dan 15 Kelurahan se-Kota Cimahi.
2. Melakukan analisa dan rekapitulasi jumlah wajib KTP.
3. Melakukan konsolidasi data hasil perekaman e-KTP setiap minggu.
4. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada ketua tim Desk penerapan e-KTP setiap minggu.

Adapun tugas dari tim Kerja dan pendukung lainnya adalah sebagai berikut:

1. Operator; operasionalisasi pelayanan perekaman e-KTP di lokasi pelayanan.
2. Pendamping operator; membantu tugas operator dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP.
3. Keamanan; mengatur serta menjaga selama berlangsungnya pelayanan e-KTP di lokasi pelayanan.
4. Kebersihan; memelihara serta mebersihkan tempat pelayanan e-KTP.
5. Pendukung lainnya; penyampaian surat panggilan perekaman e-KTP kepada warga.

Para aparatur dari tim Damlak dan tim kerja adalah kerjasama antar aparatur pelaksana dari Kecamatan dan Kelurahan Cimahi Tengah Kota Cimahi. Hambatan yang terjadi pada pelaksanaan tugas dari tim Damlak adalah

operasional data entry dimana pada sistem ini menggunakan sistem *online* yang terhubung secara langsung kepada database Disdukcapil Kota Cimahi, sehingga sistem yang digunakan saat ini adalah sistem *offline*. Sistem *offline* ini adalah pengumpulan data perekaman e-KTP para masyarakat kedalam harddisk eksternal dimana yang nantinya *harddisk* tersebut akan dibawa oleh pegawai/aparatur Disdukcapil Kota Cimahi yang kemudian dikirimkan ke pemerintah pusat untuk melakukan pencetakan e-KTP. Sistem *offline* akan menjadi suatu hambatan dalam pencapaian target dari perekaman e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, hal ini dikarenakan ketidak efisienan dari segi waktu dan juga melihat dari daya tampung *harddisk* yang memiliki batas kapasitas penyimpanan data perekaman e-KTP.

Hambatan yang terjadi pada tim kerja yaitu tidak adanya mekanik atau orang yang ahli di bidang peralatan, bilamana suatu alat tersebut mengalami kerusakan. Operator pada tim kerja pelaksana perekaman e-KTP hanya mempuyai tugas dan keahlian dalam menjalankan sistem komputerisasi (software), sedangkan mereka tidak dibekali keahlian dalam memperbaiki kerusakan pada peralatan perekaman e-KTP. Kerusakan pada alat perekaman e-KTP ini akan berimbas kepada kinerja pelayanan yang diberikan oleh para aparatur pelaksana, sehingga kerugian yang didapat berupa jumlah waktu yang terbuang. Waktu adalah salah satu hal yang terpenting pada pelaksanaan perekaman e-KTP, keefisienan waktu yang digunakan akan berimbas pula pada hasil pelaksanaan perekaman e-KTP tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut mengenai *fragmentation* atau penyebaran tanggung jawab dalam kebijakan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi cukup baik.