BAB III
HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN KKL

3.1 HASIL KEGIATAN KKL

Penyusun melaksanakan aktivitas Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Kecamatan Cimahi Tengah, yang beralamat di jalan Terusan No.44 Telp. (022) 6641829 Cimahi 40525, untuk dapat melaksanakan Kuliah kerja Lapangan (KKL) penyusun melewati beberapa prosedur seperti mengurus surat ijin dari Badan Kesatuan Bangsa, dan meminta surat persetujuan melaksanakan aktivitas Kuliah Kerja Lapangan (KKL) kepada pihak Kecamatan, melalui Sekretaris Kecamatan. Surat ijin tersebut menjadi syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh Kecamatan Cimahi Tengah bagi para pelajar ataupun Mahasiswa yang akan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) seperti penyusun.

Setelah penyusun dapat memenuhi prosedur di atas, menempatkan Penyusun dibagian Kasi Pemerintahan dibawah koordinasi pembimbing di tempat KKL, yaitu Drs. Dadan Subardan yang selaku Kepala Seksi Pemerintahan di Kecamatan Cimahi Tengah. Dimana beliau yang mempuyai tanggung jawab dan wewenang akan data pelaksanaan perekaman program e-KTP di wilayah Kecamatan Cimahi Tengah.

Kegiatan KKL yang dilaksanakan di kantor Kecamatan Cimahi Tengah berupa bimbingan dan pengumpulan data, pada tahap bimbingan ini, penulis melakukan bimbingan selama 7 (tujuh) kali pertemuan. Bimbingan pertama penulis pada waktu KKL yaitu bimbingan tentang akan pelaksanaan perekaman program kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP). Pada bimbingan ini membahas tentang jadwal pelaksanaan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) yang dilakukan Kecamatan Cimahi Tengah. Jadwal perekaman itu sendiri dilakukan pada 2 (dua) periode yaitu periode pertama dilakukan pada tanggal 10 Oktober 2011-28 Desember 2011 dan periode kedua dilakukan pada tanggal 20 Februari 2012-30 April 2012.

Bimbingan kedua penulis yaitu tentang Standard Operating Procedure (SOP) dari program kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) 44

tersebut. Standard Operating Procedure (SOP) ini adalah acuan bagi para aparatur Kecamatan Cimahi Tengah dalam melakukan perekaman e-KTP, dalam Standard Operating Procedure (SOP) itu sendiri menyebutkan tentang pelayanan penerbitan e-KTP bagi penduduk yang sudah berdomisili di luar domisili asalnya di kota Cimahi. Terdapat dua point penting dalam SOP tersebut, yang diantaranya adalah point pertama adalah bagi penduduk yang sudah memiliki NIK, dan pada point yang kedua adalah bagi penduduk yang belum memiliki NIK. Adanya SOP ini adalah untuk menjadi acuan bagi pihak aparatur Kecamatan dalam mengdongkrak kinerja pada saat pelaksanaan perekaman program e-KTP. Bimbingan ketiga saya adalah bimbingan terhadap faktor penghambat akan pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah. Pelaksanaan perekaman e-KTP terdapat beberapa kendala yang menjadi penghambat tercapainya apa yang menjadi target dalam proses perekaman e-KTP itu sendiri. Kendala-kendala tersebut diantaranya adalah peralatan yang digunakan untuk pelayanan e-KTP di masing-masing Kecamatan terbatas dan tidak sesuai dengan jumlah warga yang wajib melaksanakan perekaman e-KTP, gangguan teknis pada peralatan, respon masyarakat di komplek perumahan sangat kurang, dan waktu yang terbatas terhadap pelaksanaan e-KTP. Bimbingan keempat saya adalah bimbingan akan landasan hukum dari e-KTP tersebut. Kebijakan Pemerintah dalam membuat Bimbingan saya yang kelima adalah tentang Kemudian bimbingan saya yang keenam adalah mengenai data monografi Kecamatan Cimahi Tengah dan data akan hasil rekapitulasi dari jumlah orang wajib e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah. Bimbingan terakhir saya adalah bimbingan tentang evaluasi dan proyeksi pelayanan e-KTP tahun 2012. Pada bimbingan ini membahas tentang keselurahan hasil dan kegiatan dari kegiatan pelaksanaan perekaman e-KTP yang dilakukan oleh Kecamatan Cimahi Tengah.

3.2 Pembahasan KKL

Penyusun dalam pembahasan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ini, akan mengupas kinerja Kecamatan Cimahi Tengah studi tentang

pelaksanaan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), dengan menggunakan teori dari Wasistiono, dengan beberapa indikator yakni secara Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsitas, Responsibilitas, dari Kecamatan Cimahi Tengah.

3.2.1 Kinerja Kecamatan Cimahi Tengah Dalam Pelaksanaan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)

Kuliah Kerja Lapangan (KKL) telah memberikan banyak pengetahuan kepada penulis mengenai bagaimana kinerja Kecamatan Cimahi Tengah dalam pelaksanaan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) di wilayah Kecamatan Cimahi Tengah. Penulis dalam melaksanaan Kuliah Kerja Lapangan banyak mengamati kinerja organisasi Kecamatan Cimahi Tengah, dalam pelaksanaan perekaman elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) Kecamatan Cimahi Tengah. Menurut Sadu Wasistiono, mengemukakan bahwa kinerja organisasi pemerintah dapat diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut: “Indikator Produktivitas, Indikator Kualitas Layanan, Indikator Responsivitas, Indikator Responsibilitas.

Berikut penulis mencoba uraikan indikator - indikator tersebut sesuai dengan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) yang penulis laksanakan di Kecamatan Cimahi Tengah.

3.2.1.1 Produktivitas Kecamatan Cimahi Tengah Mengenai Perekaman Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)

Produktivitas kinerja Kecamatan Cimahi Tengah, mencakup Karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya, yang bermuara pada produktivitas Kecamatan Cimahi Tengah itu sendiri. Produktivitas dapat pula menjadi alat ukur sejauh mana tingkat pencapaian hasil yang telah ditetapkan yang tidak hanya mengukur tingkat efisiensi saja, tetapi juga efektivitas pelayanan, Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Arti produktivitas sebenarnya dapat

mengandung arti keinginan dan usaha dari setiap manusia (individu atau kelompok) untuk selalu meningkatkan mutu kehidupannya dan penghidupannya. Produktivitas sering pula dikaitkan dengan cara dan sistem yang efisien, sehingga prosesnya berlangsung tepat waktu dan dengan demikian tidak diperlukan kerja lembur dengan segala implikasinya, terutama implikasi biayanya, dan kiranya jelas bahwa yang merupakan hal yang logis dan tepat apabila peningkatan produktivitas dijadikan salah satu sasaran jangka panjang institusi dalam langka pelaksanaan strateginya kerjanya sesuai dengan visi dan misi yang dimilikinya.

Suatu organisasi birokrasi yang ingin tumbuh dan berkembang selalu berupaya meningkatkan produktivitas kerja sebagai sistem organisasi tersebut, termasuk sistem manajemen, sistem fungsional dan sistem operasional. bukan merupakan hal yang baru apabila dikatakan bahwa yang dimaksud dengan produktivitas ialah terdapatnya korelasi “terbalik” antara masukan dan keluaran. Artinya, suatu sistem dapat dikatakan produktif apabila masukan yang diproses semakin sedikit untuk menghasilkan keluaran yang semakin besar. Tentu banyak cara yang digunakan untuk mengukur tinggi rendahnya produktivitas suatu sistem. Produktivitas memiliki dua dimensi, pertama efektivitas yang mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan berkualitas, kuantitas, dan waktu. Kedua yaitu efesiensi yang berkaitan dengan upaya membandingakan input dengan realisasi penggunaanya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan.

Produktivitas kinerja Kecamatan Cimahi Tengah bila dilihat dan dirasakan oleh penulis, saat penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Kecamatan Cimahi Tengah, keterbatasan alat perekam e-KTP yang tidak sesuai dengan jumlah warga yang wajib mengikuti perekaman e-KTP ditambah dengan adanya beberapa alat yang rusak, membuat produktivitas para aparatur Kecamatan Cimahi Tengah menjadi menurun. Banyaknya warga wajib e-KTP yang tidak sesuai dengan ketersedian alat perekam yang ada dan ditambah beberapa alat perekam yang rusak, membuat sistem kerja dari Kecamatan Cimahi Tengah berubah. Hal ini dapat dilihat dari jam

pelayanan dan pelaksanaan perekaman e-KTP yang bertambah dan dilakukan dalam 2 (dua) periode. Terkait dengan penambahan jam kerja perekaman e-KTP yang pada awalnya dilaksanakan pada hari kerja yaitu hari senin hingga jumat menjadi hari senin hingga minggu dan juga pada hari libur nasional (apabila berbarengan dengan hari libur nasional). Penambahan tidak hanya terjadi pada hari kerja, tetapi juga terjadi penambahan pada jam kerja, yang semulanya dilaksanakan pada pukul 07.00 sampai pukul 17.30, yang kemudian dirubah atau ditambahkan menjadi pukul 23.00.

Sebenarnya tingkat produktivitas yang dimiliki aparatur Kecamatan Cimahi Tengah dalam melaksanakan perekaman e-KTP memiliki motivasi dan semangat kerja yang tinggi karena disebabkan ingin dapat mencapai target dari pelaksanaan e-KTP itu sendiri. Keterbatasan alat dan adanya gangguan teknis dari alat perekam e-KTP, membuat semangat dan motivasi kerja aparatur menjadi kurang maksimal, dikarenakan mereka harus lembur hingga malam yang membuat stamina fisik mereka menurun yang berdampak menurunnya pula tingkat produktivitas kinerja aparatur Kecamatan Cimahi Tengah dalam mencapai target dan mensukseskan program e-KTP menjadi terhambat.

Bila melihat data jumlah warga wajib KTP di wilayah Kecamatan Cimahi Tengah adalah sebanyak 135.216 jiwa dari seluruh Kelurahan yang ada di Kecamatan Cimahi Tengah, Kecamatan Cimahi Tengah mendapatkan pinjaman alat dari Pemkot Cimahi dengan jumlah alat hanya ada sebanyak 8 unit/set dengan pembagian alat tersebut diseluruh Kelurahan Kecamatan Cimahi Tengah. Adapun tabel perincian tentang peralatan perekam e-KTP di setiap Kelurahan, seperti di bawah ini,

Tabel 3.1
Jumlah Peralatan di Masing-Masing Kelurahan

No	Kelurahan	Jumlah alat
1	Cigugur	1 set
2	Padasuka	1 set
3	Baros	2 set
4	Setiamanah	2 set
5	Karangmekar	1 set
6	Cimahi	1 set

Sumber: Kecamatan Cimahi Tengah

Melihat data tersebut sangat mungkin bila kinerja dari sistem alat tersebut tidak maksimal dan membuat alat perekam tersebut cepat rusak karena daya tahan dari alat tersebut terlalu dipaksakan untuk dapat melayani jumlah warga wajib KTP yang tidak sebanding dengan daya tahan alat perekam tersebut. Permasalahan tersebut membuat hasil dari produktivitas aparatur Kecamatan Cimahi Tengah tidak maksimal dan jauh dari harapan. Alat-alat perekam ini sangatlah penting karena sebagai ujung tombak dari pelaksanaan perekaman e-KTP. Tidak adanya alat perekam pasti tidak akan berjalan proses perekaman, begitu juga apabila jumlah alat yang terbatas tidak sebanding dengan jumlah warga yang wajib melakukan perekaman e-KTP lebih banyak daripada alat, membuat daya tahan dan kapasitas dalam perekaman tidak akan maksimal.

Selain karena keterbatasan alat perekam, kendala lain dalam pelaksanaan perekaman e-KTP adalah dapat dilihat dari masih sedikitnya para aparatur Kecamatan Cimahi Tengah yang dapat memanfaatkan peran teknologi saat ini seperti mengoprasikan perangkat komputer dalam perekaman elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP), hanya satu atau dua orang saja para aparatur yang dapat mengoperasikan perangkat komputer, sehingga pihak Kecamatan Cimahi Tengah merekut pihak swasta dalam hal mengoperasikan alat perekaman elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), hal tesebut tentunya menjadi hambatan yang akan mempengaruhi produktivitas Kecamatan Cimahi Tengah itu sendiri.

Penulis melihat kualitas dari SDM (Sumber Daya Manusia) yang hal ini adalah aparatur Kecamatan masih kurang dalam hal penguasaan dan

pemanfaatan teknologi (alat perekam e-KTP) dan keterbatasan jumlah alat yang tidak sebanding dengan jumlah jiwa yang wajib melakukan perekaman elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP). Faktor sumber daya mempuyai peranan penting dalam pelaksanaan perekaman elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP), karena bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan suatu kebijakan, jika personel yang bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan kurang mempuyai sumber-sumber untuk melakukan pekerjaan secara efektif.

Sumberdaya utama dalam pelaksanaan kebijakan tentang perekaman elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) adalah staf / pegawai. Kegagalan yang sering terjadi salah satunya disebabkan oleh staf / pegawai yang tidak memadai, mencukupi ataupun tidak kompeten dibidangnya. Selain itu, cakupan atau luas wilayah pelaksanaan perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan staf pelaksana kebijakan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP). Misalkan saja implementasi kebijakan mengenai program elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP), harus mempertimbangkan cakupan wilayah dalam satu Kecamatan, sehingga dapat ditentukan berapa banyak pegawai yang akan melayani masyarakat dalam pembuatan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP). Jumlah alat yang akan digunakan dalam perekaman e-KTP dengan kapasitas jumlah warga yang wajib KTP.

Mewujudkan profesionalisme aparatur pemerintah diisyaratkan adanya pendidikan dan pelatihan yang panjang dan berat, artinya diperlukan proses belajar bagi setiap aparatur pemerintah secara terus menerus. Sebagaimana kita pahami bahwa proses belajar itu merupakan suatu proses yang panjang tanpa ada batas akhir (long life learning) bagi setiap manusia. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Sujadi dalam bukunya tentang pengembangan kinerja pelayanan publik, “Aparatur pemerintah yang profesional adalah aparatur yang memiliki kemampuan pelaksanaan tugas berdasarkan ilmu pengetahuan dan pengalaman dengan mendasarkan pada etik profesi, mengembangkan kemampuan pengendalian diri (*self control*) dan berorientasi pada kualitas kinerja dengan cara kerja yang efisien, efektif,

dan ekonomis, memiliki kepekaan (*responsiveness*) yang tinggi terhadap kepentingan masyarakat (*public interest*) dan masalah-masalah masyarakat (*public affairs*) serta melaksanakan kewajiban memberikan pertanggung jawaban (*accountability*) atas setiap kegiatan yang dilaksanakan" (Sujadi, 2009: 38).

Dari definisi di atas menunjukan bahwa seorang aparatur pemerintah untuk menjadi seorang aparatur pemerintah yang profesional dan ahli dalam bidangnya memerlukan kemampuan dalam pengendalian diri, mempunyai orientasi kualitas kerja yang efisien, efektif, dan ekonomis, memiliki kepekaan yang tinggi terhadap kepentingan dan masalah-masalah masyarakat serta memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap kegiatan yang dilaksanakannya.

Bila melihat kajian di atas, kurangnya pendidikan dan kemampuan (skill) kemampuan aparatur Kecamatan Cimahi Tengah dalam menggunakan alat perekam Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) masih belum memuaskan dan menjadi salah satu kendala dalam hasil produktivitas. Dengan begitu maka secara otomatis akan berakibat pada rendahnya jalan dan hasil dari target jumlah perekaman elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) yang dihasilkan Kecamatan Cimahi Tengah untuk menyelesaikan program perekaman elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) di Kota Cimahi khusunya wilayah Kecamatan Cimahi Tengah.

3.2.1.2 Kualitas layanan Kecamatan Cimahi Tengah Mengenai Perekaman Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)

Kualitas layanan mencakup Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanaan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan

terpenuhinya harapan atau kebutuhan masyarakat Kota Cimahi khususnya warga Kecamatan Cimahi Tengah, atas pelaksanaan program elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP). Baik atau buruknya kualitas layanan suatu organisasi disini (Kecamatan Cimahi Tengah) tentunya akan menentukan pandangan atas kepuasan yang akan dikeluarkan atau disampaikan oleh masyarakat Cimahi Tengah atas pencapain kerja Kecamatan Cimahi Tengah. Karena Kecamatan Cimahi Tengah bekerja atau mengurusi masalah-masalah pelayanan publik (elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP)) di Cimahi Tengah, maka masyarakat akan dengan mudah (hanya dengan melihat lingkungan di sekitar mereka) untuk menilai sejauh mana kinerja Kecamatan Cimahi Tengah dalam menyelesaikan masalah pelaksanaan perekaman elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP).

Meskipun Kecamatan Cimahi Tengah sudah melakukan program e-KTP tersebut dengan semaksimal mungkin, tetapi berdasarkan observasi awal penulis dapatkan di lapangan dan berdasarkan wawancara awal yang penulis lakukan, dalam proses pelaksanaannya terjadi beberapa permasalahan yang dapat menjadi kendala bagi pemerintah Kecamatan, diantaranya: Pertama, banyak warga yang telah wajib e-KTP tetapi tidak terdata. Warga kelurahan Cigugur sebanyak 14,689 jiwa, Kelurahan Padasuka sebanyak 9,326 jiwa, Kelurahan Baros sebanyak 5,119 jiwa, Kelurahan Setiamanah sebanyak 6,807 jiwa, Kelurahan Karangmekar sebanyak 5,824 jiwa dan Kelurahan Cimahi sebanyak 3,294 jiwa (sumber: Rekapitulasi Hasil Perekaman sampai dengan 29 April 2012). Hal ini membuat warga Kecamatan Cimahi Tengah banyak yang belum melakukan perekaman e-KTP. Warga Kecamatan Cimahi Tengah yang tidak terdata merupakan warga pendatang dari luar, selain itu sebagian warga Kecamatan Cimahi Tengah bekerja di luar kota, sehingga sulit untuk mengetahui jumlah warga wajib e-KTP. Kasus tersebut sebenarnya sangat menjadi hambatan bagi pemerintah kecamatan karena waktu yang telah ditentukan menjadi lebih lama lagi, kartu elektronik juga akan didapatkan semakin lama. Pemerintah diharapkan dapat melaksanakan program e-KTP sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya. Agar program e-

KTP dapat berjalan dengan baik. Karena harapan warga Kecamatan Cimahi Tengah terhadap program ini selain agar dapat memberikan dampak positif, warga juga berharap agar program e-KTP ini berjalan secepatnya dan lancar.

Kedua, Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang optimal dan siap. Dalam pelaksanaan program e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah pegawai yang menangani program e-KTP tersebut bukanlah orang-orang yang ahli dalam bidangnya atau orang yang khusus menguasai program tersebut, melainkan orang-orang yang direkrut dari masyarakat kemudian diberi pembekalan dari pemerintah kotamadya untuk menangani e-KTP tersebut, atau biasa disebut dengan operator. Memang pegawai Kecamatan Cimahi Tengah juga kurang memahami prosedur pelaksanaan program e-KTP dengan semestinya, karena pegawai Kecamatan Cimahi Tengah sendiri tidak menerima pembekalan dari kantor pusat. Sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal. Hal ini terlihat ketika banyak warga yang mengeluh bahwa operator yang menangani e-KTP kurang memberikan pelayanan yang baik kepada warga. Faktor sumber daya mempuyai peranan penting dalam pelaksanaan e-KTP, karena bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan suatu kebijakan, jika para personil yang bertanggung jawab melaksanakan program e-KTP kurang mempuyai sumber-sumber untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka pelaksanaan program tersebut tidak akan efektif. Ada indikator yang dipergunakan untuk melihat sejauhmana sumber daya dapat berjalan dengan rapi dan baik yaitu staf. Sumberdaya utama dalam pelaksanaan e-KTP adalah staf/pegawai, atau lebih tepatnya street-level bureaucrats. Kegagalan yang sering terjadi dalam pelaksanaan suatu program pemerintah salah satunya disebabkan oleh staf / pegawai yang tidak memadai, mencukupi ataupun tidak kompeten dibidangnya. Selain itu, cakupan atau luas wilayah pelaksanaan perlu juga dipertimbangkan manakala hendak menentukan staf pelaksana pelayanan. Misalkan saja pelaksanaan e-KTP, harus mempertimbangkan cakupan wilayah dalam satu kecamatan, sehingga dapat ditentukan berpa banyak pegawai yang akan

melayani masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Efektifnya pemerintah sebelum menerapkan suatu pelayanan harus sudah mempertimbangkan semua unsure pendukung yang nantinya dibutuhkan ketika kebijakan tersebut diterapkan khususnya sumber daya pegawai, dimana pemerintah harus melakukan control kepada pegawai yang akan menangani program e-KTP, dari unsure pegawai apakah sudah memadai atau justru belum memadai, dan apabila pemerintah merasa pegawai kecamatan kurang memadai sudah seharusnya melakukan rekruitmen baru dengan catatn rekuitmen tersebut menghasilkan pegawai yang berpontensi agar justru tidak memberikan hambatan dalam pelaksanaan e-KTP.

Dalam pelaksanaan program e-KTP pemerintah pusat memberikan keputusan bahwa pegawai yang menangani program e-KTP di kecamatan adalah operator. Operator adalah orang-orang yang dipilih oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dengan sistem rekuitmen dan tahap penyeleksian yang cukup ketat. Dalamhal ini pemerintah kota memberikan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pegawai operator, yaitu ; (1) Calon pegawai minimal tamatan SMA; (2) Calon pegawai menguasai computer; (3) Calon pegawa idapat berkomunikasi dengan baik; (4) Calon pegawai tidak memiliki pekerjaan apapun agar tidak menghambat ketika menangani pelaksanaan e-KTP dengan baik. Kemudian setelah penyeleksian dilakukan, pemerintah memberikan pembekalan tentang cara perekaman e-KTP yang nantinya akan dilakukan di tingkat kecamatan. Operator tersebut diberikan pembekalan selama 3 (tiga) hari yang kemudian disebar kesetiap kecamatan yang ada di kota Cimahi. Masing-masing kecamatan diberikan 2-4 orang operator atau tergantung jumlah penduduk yang ada di kecamatan tersebut, jika satu kecamatan memiliki penduduk yang cukup banyak maka operator yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ditambahkan. Kebijakan tersebut dilakukan karena pemerintah Disdukcapil menganggap pegawai kecamatan belum memiliki kemampuan tentang pelaksanaan pembuatan e-KTP tersebut. Selain itu tujuan dari kebijakan tersebut adalah agar para pegawai kecamatan bisa belajar dari operator ketika masa kontrak tersebut telah habis dan memiliki

kemampuan dalam pembuatan e-KTP. Pegawai operator hanya memiliki tatacara pembuatan e-KTP saja, tetapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai operator tersebut dirasa kurang memahami dengan baik sehingga pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat kurang optimal. Ini terlihat ketika terjadinya antrian yang panjang pada saat perekaman identitas e-KTP dihari pertama, operator merasa kesulitan menangani keluhan-keluhan dari masyarakat Kecamatan Cimahi Tengah. 55 Kondisi tersebut menggambarkan bahwa operator kurang memiliki kemampuan yang optimal dan kurang siap untuk menangani dan melayani masyarakat Cimahi Tengah dengan baik, sehingga masyarakat Cimahi Tengah kurang mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan operator. Ketiga, dalam pelaksanaan program e-KTP pihak Kecamatan merasa kekurangan dan terjadinya kerusakan alat, kebanyakan alat yang rusak adalah alat perekam retina mata dan UPS sebanyak 5 unit. Hal ini menyebabkan jumlah alat yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah alat yang dibutuhkan oleh setiap Kecamatan. Seperti yang terjadi di Kecamatan Cimahi Utara alat yang rusak adalah alat perekam sidik jari. Pemerintah Kecamatan memastikan bahwa pegawai operator akan membutuhkan waktu yang lebih lama dalam pembuatan e-KTP. Bagaimana tidak, dengan jumlah masyarakat di Kecamatan Cimahi Tengah yang cukup banyak yaitu berjumlah 135,216 jiwa dan dengan alat yang terbatas serta waktu penyelesaian yang telah ditentujan Pemerintah pusat dirasa akan menjadi kendala bagi pegawai dalam pembuatan e-KTP tersebut. Keempat, berdasarkan observasi awal yang dilakukan, bahwa operator yang menangani program e-KTP kurang memiliki disiplin. Hal ini terlihat dari beberapa masyarakat yang mengeluhkan jam buka untuk melakukan perekaman e-KTP sering terlambat. Hal seperti ini yang juga bisa menjadi kendala bagi kualitas layanan yang diberikan Kecamatan Cimahi Tengah kepada warganya, karena tidak dapat memanfaatkan waktu dengan sebaik mungkin.

Pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah

ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga. Disposisi atau sikap para pegawai dalam melaksanakan suatu kebijakan yang telah ditetapkan akan menimbulkan hambatan-hambatan bagi tercapainya tujuan dari pelaksanaan e-KTP. Seperti halnya dalam pelaksanaan e-KTP, jika pemerintah kabupaten membuat kebijakan untuk pengrekrutan pegawai yang menangani e-KTP, maka pemerintah harus memilih pegawai yang mempunyai komitmen untuk melaksanakan program e-KTP tersebut. Jika pegawai yang menangani e-KTP tidak mempunyai komitmen untuk menjalankan kebijakan tersebut maka pelaksanaan e-KTP tidak akan berjalan dengan baik. Dedikasi yang tinggi juga sangat diperlukan agar terlaksananya pelaksanaan kebijakan yang baik. Seperti operator yang tinggal didaerah yang cukup jauh dari wilayah Kecamatan Cimahi Tengah agar tidak terlambat, karena keterlambatan merupakan ketidakdisiplinan yang akan menjadi penghambat dalam melakukan pelayanan di kecamatan.

3.2.1.3 Responsivitas Kecamatan Cimahi Tengah Mengenai Perekaman Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)

Responsivitas mencakup Kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya. Responsivitas organisasi akan sangat memperlihatkan atau menunjukan kinerja organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya. Kecamatan Cimahi Tengah berkewajiban mengenali bagaimana karakteristik para warga yang wajib e-KTP lainnya yang bertujuan untuk memudahkan kerja dari Kecamatan Cimahi Tengah dalam memberikan respon yang baik untuk menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi pada saat pelaksanaan perekaman e-KTP. Minat warga Kecamatan Cimahi Tengah untuk mengurus elektronik KTP di masing-masing kelurahan masih rendah. Hal ini terlihat dari masyarakat yang berada di komplek perumahan terhadap panggilan pelayanan e-KTP sangat kurang sehingga diperlukan koordinasi warga (RW dan RT). Kecamatan Cimahi Tengah dalam mengatasinya membuat sebuah

tim pelayanan yaitu Tim damlak, Tim Desk, tim kerja dan pendukung lainnya adapun pembagian tugas dari tim – tim tersebut adalah sebagai berikut: Tugas dari Tim Desk pada saat pelaksanaan pelayanan e-KTP adalah:

1. Merumuskan Kebijakan Umum dalam rangka kelancaran pelaksanaan penerapan e-KTP di Kota Cimahi.
2. Mengidentifikasikan permaslahan yang terjadi di setiap lokasi berdasarkan hasil laporan dari tim Damlak.
3. Melakukan pemantauan terhadap operasionalisasi e-KTP di masing-masing lokasi.
4. Menyusun laporan pelaksanaan penerapan e-KTP setiap minggu (hari senin) kepada Walikota dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5. Laporan berjenjang disampaikan ke Mendagri melalui Gubernur Jawa Barat.

Sedangkan tugas tim Damlak pada saat pelaksanaan pelayanan e-KTP, yaitu:

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 setiap hari.
3. Melakukan konsilidasi data hasil perekaman e-KTP setiap minggu.
4. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada ketua tim Desk penerapan e-KTP setiap minggu.

Sama halnya dengan tugas tim Desk dan tim Damlak yang mempuyai tugas dalam pelaksanaan penerapan e-KTP, tugas dari tim kerja dan pendukung lainnya juga mempuyai tugas seperti,

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 membersihkan tempat pelayanan e-KTP

5. Pendukung lainnya; penyampaian surat panggilan perekaman e-KTP kepada warga.

Tabel 3.2
Tim Kerja Penerapan Pelayanan e-KTP di Kota Cimahi

No	Nama	Jumlah	Fungsi	Keterangan
1	Tim Desk	24	Merumuskan kebijakan umum dalam pelayanan e-KTP	Laporan berjenjang
2	Tim Kerja	50	Operator, pendamping operator, keamanan, kebersihan	Bergiliran dalam pelaksanaan
3	Tim Damlak	14	Konsolidasi hardware, software dan SDM untuk pelayanan e-KTP	Tingkat kelurahan dan kecamatan
4	Petugas Pencetakan SP	15	Cetak, pilah surat pemanggilan dan daftar hadir per lokasi	Dilakukan oleh Disdukcapil
5	Tenaga Pendukung lainnya	2.144	Kurir untuk penyampaian surat pemanggilan	1728 Ketua RT, 313 Ketua

(Sumber: Kecamatan Cimahi Tengah, 2012)

Melihat dari pembagian tugas pada saat pelaksanaan e-KTP, responsivitas Kecamatan Cimahi Tengah dalam pelaksanaan perekaman e-KTP sudah memenuhi standar sesuai dengan Perwal Kota Cimahi Tentang susunan panitia perekaman e-KTP. Pembagian tugas ini dimaksudkan agar hasil rekapitulasi perekaman e-KTP sesuai dengan apa yang menjadi target bagi Kota Cimahi.

Penerapan elektronik KTP di daerah Kecamatan Cimahi Tengah, tingkat kehadiran warga di kecamatan rata-rata belum memenuhi target. Hal ini dapat dilihat dari hasil rekapitulasi yang dilakukan oleh Kecamatan Cimahi tengah, dapt dilihat dari table di bawah ini,

Tabel 3.3
Rekapitulasi Pelayanan e-KTP

Kec \ Kel			Jumlah		Keterangan	
Cimahi Tengah	Wajib KTP	Terekam	Sisa	Alat	Hari	Persentase
Baros	19.518	14.399	5.119	-	-	73.77 %
Cigugur Tengah	40.037	25.348	14.689	5	64	63.31 %
Karangmekar	14.918	9.094	5.824	-	-	60.96 %
Setiamanah	20.262	13.455	6.087	5	32	66.41 %
Padasuka	29.993	20.667	9.326	5	48	68.91 %
Cimahi	10.488	7.194	3.294	-	-	68.59 %
Total	135,216	90.157	45.059	15	144	66.68 %

(sumber: Kecamatan Cimahi Tengah)

Hasil pada tabel di atas, menunjukan bahwa masyarakat kurang antusias akan pelaksanaan e-KTP yang dilakukan Kecamatan Cimahi Tengah masih belum maksimal. Hal ini disebabkan oleh respon masyarakat Kecamatan Cimahi Tengah yang masih rendah. Mungkin ada beberapa alas an kenapa mereka tidak memenuhi panggilan perekaman e-KTP, daiantara karena kesibukan kerja dari masing-masing warga, karena beranggap pembuatan e-KTP ini sama halnya dengan pembuatan KTP manual yang membutuhkan waktu yang lama dan berbeli-belit. Kalau melihat dari proses perekaman e-KTP seperti pada gambar di bawah ini,

1. Penduduk datang ketempat pelayanan dengan membawa surat panggilan dan persyaratan.
2. Pemohon mengambil no antrian.
3. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrian.
4. Pemohon menuju ke loket yang telah ditentukan. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dan database.
    - Petugas mengambil foto pemohon secara langsung.
    - Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tandatangan.

- Petugas merekaman sidik jari dan scan retina mata.

5. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari, dan pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil.

Gambar 3.1
Proses Perekaman e-KTP



(Sumber: Dispukcapil Kota Cimahi)

Dari gambar di atas menunjukan bahwa pembuatan e-KTP lebih singkat dan tidak berbelit-belit. Maka dari itu perlunya sebuah Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan, dan tanggung jawabnya). Penulis melihat langsung pada saat perekaman di Kelurahan Padasuka, di mana pada saat itu penulis merupakan warga wajib KTP yang juga melakukan perekaman e-KTP. Pada saat berada di lokasi perekaman e-KTP yaitu di kantor Kelurahan Padasuka, penulis tidak melihat akan bagan struktur dari nama-nama yang mempuyai jabatan serta kewenangan, dan tanggung jawabnya dalam melaksanakan perekaman e-KTP, hal ini bisa menjadi salah satu dari ketidaksempurnaan akan pelaksanaan perekaman e-KTP di wilayah Kecamatan Cimahi Tengah yang bisa jadi membuat para warganya tidak tahu akan siapa saja yang mempunyai jabatan serta

kewenangan, dan tanggung jawabnya dalam perekaman tersebut. Indeks berikutnya adalah tentang kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Ketepatan pada waktu jam kerja adalah aspek yang sangat diperlukan bagi seorang aparatur dalam memberikan suatu pelayanan publik. Dalam prateknya Kecamatan Cimahi Tengah dalam perekaman e-KTP, waktu adalah harga mati yang sangat berharga, karena waktu akan menentukan hasil akhir dari pencapaian target perekaman e-KTP. Penulis dapat melihat, bahwa waktu pelayanan perekaman e-KTP yang diberikan oleh pihak Kecamatan Cimahi Tengah yang awalnya dari pukul 07.30 - 17.30 WIB, mengalami perubahan menjadi sampai pukul 23.00 WIB dan hari jam kerja ditambah menjadi hari sabtu, minggu dan hari libur nasional (apabila pada saat pelaksanaan perekaman berbarengan dengan hari libur nasional). Hal tersebut menunjukan bahwa kesungguhan dan bentuk dari Tanggung jawab petugas pelayanan akan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan perekaman e-KTP, dalam mensukseskan dan melayani publik dalam perekaman e-KTP.

Penambahan waktu pelayanan perekaman e-KTP merupakan Kecepatan pelayanan yang berupa waktu pelayanan yang hendak diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan unit penyelenggara pelayanan oleh Kecamatan Cimahi Tengah dalam pencapaian target. Melihat hal tersebut, Kecamatan Cimahi Tengah berkomitmen untuk dapat menyelesaikan target yang telah ditetapkan. Kecepatan pelayanan ini dimaksudkan untuk menyelesaikan sisa warga wajib e-KTP yang belum terekam, maka dibuatlah perubahan waktu pelayanan perekaman e-KTP 62 tersebut. Strategi yang digunakan oleh Kecamatan Cimahi Tengah dalam penyisiran sisa wajib e-KTP yang belum terekam adalah dengan sistem *mobile enrollment* artinya seperangkat alat perekaman data e-KTP yang dapat dipindah-pindah tempatnya, dari kecamatan satu ke kecamatan lain, dan sifatnya offline atau tidak dapat terkoneksi dengan data center Kemendagri di Jakarta. Data-data penduduk yang terekam di perangkat

mobile enrollment ini nantinya akan di transfer ke server kecamatan dan selanjutnya akan dikirim ke pusat data melalui jaringan komunikasi data yang terdapat di kantor camat setempat, serta untuk mendatangi ke rumah warga yang wajib e-KTP yang sudah lanjut usia atau sedang sakit.

3.2.1.4 Responsibilitas Kecamatan Cimahi Tengah Mengenai Perekaman Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Responsibilitas merupakan salah satu faktor penting dari manajemen yang sangat dirasakan keberadaannya, apabila responsibilitas tidak dilaksanakan dengan tepat, maka hasil akhir tidak akan tercapai dengan memuaskan. Responsibilitas dapat dicapai hasil akhir yang sesuai dengan yang telah direncanakan dan telah ditentukan. Responsibilitas harus mampu berjalan dengan baik, oleh karena itu seorang pemimpin yaitu kepala dinas harus benar-benar mengetahui, menguasai, mendalami semua tanggungjawab para aparatur, dengan demikian selanjutnya kepala dinas dapat menerapkannya dan melaksanakannya dengan tepat kepada setiap individu para aparatur, maupun disetiap bagian kerjanya, sedangkan pelaksanaan itu sendiri harus benar-benar menguasai setiap rangkaian (bagian-bagian) dari pada gerak ke arah tujuan itu sesuai dengan fungsinya masing-masing dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya serta penuh tanggung jawab, maka diharapkan dapat menimbulkan semangat kerja tanpa harus diperintah.

Responsibilitas dari Kecamatan Cimahi Tengah menurut penulis sudah cukup baik, karena penulis melihat segala sesuatunya dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan yang berlaku, Berdasarkan keterangan salah satu aparatur Kecamatan Cimahi Tengah, Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Tengah secara aktif selalu melakukan kordinasi-kordinasi dengan para awaknya disetiap bagain kerja wilayahnya di Kecamatan Cimahi Tengah,

bila mana terjadi suatu kekeliruan-kekeliruan pada program yang akan berjalan maupun program-program yang sudah berjalan. Penulis saat melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Kecamatan Cimahi Tengah, melihat disetiap ruangan di Kecamatan Cimahi Tengah ada suatu pemberitahuan mengenai jadwal masuk kerja dan pulang kerja bagi para pegawai, yang menurut penyusun sangat baik untuk mejaga kedisplinan para pegawai, agar selalu sesuai dan patuh dengan kebijakan-kebijakan yang telah ditentukan. Pelatihan sikap disiplin merupakan sikap patuh dan taat terhadap norma dan aturan yang berlaku baik yang tertulis mapun yang tidak tertulis, yang berhubungan dengan pekerjaan yang dilaksanakan untuk mencapai hasil kerja yang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, oleh karena itu disiplin kerja aparatur sangat mempengaruhi terhadap kinerja dalam suatu lembaga atau organisasi secara keseluruhan, apabila aparatur dalam organisasi tersebut memiliki tingkat kedisiplinan yang baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya maka hasilnya akan baik dan bisa dikatakan suatu prestasi kerja yang memuaskan, sedangkan sebaliknya bila aparatur dalam organisasi tersebut tidak memiliki tingkat disiplin yang tinggi atau baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya maka hasil yang diperoleh akan sangat jauh dari yang diharapkan.

Responsibilitas menunjuk kepada keselarasan antara Aparatur dalam kegiatan dengan aspirasi masyarakat untuk mencapai tujuannya dan merupakan salah satu prinsip dimana para Aparatur wajib memberikan pertanggungjawaban atas semua tindakan dalam mengelola suatu pelayanan kepada para pengguna layanan, pengguna layanan disini adalah masyarakat, Kecamatan Cimahi Tengah harus dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat khususnya dalam permasalahan pelaksanaan e-KTP, agar masyarakat dapat terlayani dengan baik dan puas pada saat perekaman e-KTP. Sebagai wujud kepercayaan masyarakat yang diberikan kepada Kecamatan Cimahi Tengah. Prinsip tanggung jawab ada sebagai kepercayaan dan wewenang yang diberikan oleh masyarakat kepada para aparatur yang menjadikan suatu peranan dalam meningkatkan kinerja organisasi, Begitu pula Pelatihan sikap disiplin merupakan sikap

patuh dan taat terhadap norma dan aturan yang berlaku baik yang tertulis mapun yang tidak tertulis, yang berhubungan dengan pekerjaan yang dilaksanakan untuk mencapai hasil kerja yang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Oleh karena itu disiplin kerja aparatur sangat mempengaruhi terhadap kinerja dalam suatu lembaga atau organisasi secara keseluruhan. Responsibilitas Kecamatan Cimahi Tengah dalam pelaksanaan e-KTP telah dilakukan sesuai dengan administrasi dan kebijakan yang telah disepakati sebelumnya, kebijakan maupun administrasi tersebut yakni dengan adanya kesepakatan dari Pemerintah Kota Cimahi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Kecamatan Cimahi Tengah dengan para institusi maupun lembaga yang hasil kesepakatan tersebut menghasilkan tim kerja dan perubahan waktu pelayanan yang maksimal.