

KINERJA APARATUR KECAMATAN DALAM PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN JATINANGOR KABUPATEN SUMEDANG

Oleh : Udaya Madjid, Sustiati, Ismail

ABSTRACT

This group research report titled "The District Apparatus performance in electronic Identity Cards (e-KTP) Service in Jatinangor District, Sumedang Regency." It aimed to find the description of the apparatus performance in Jatinangor District on e-Identity Cards service to people. One other thing, it identified some supported and unsupported factors that they found in the service.

It was designed qualitatively and the technique in collecting the data used documentary study technique, observation and interview. The respondents were the official chief of population, and civil documentation division, Jatinangor district chief and the E Identity Card operators and the Jatinangor habitats.

The data analysed with the Hadari Nawawi's theory resulted that the performance on the district apparatus servicing the E Identity Cards to the people generally good even though it was still need the better management in creating the better quality in the future.

Finally, based on the analysing, it was found some inputs to Sumedang regency local government especially to Jatinangor district in other to do: first providing more facilities, doing the better coordination with the villages, second, the district organizers socialize more optimally to the people in order they give more care to the information, the last, having more discipline on time for all district's apparatus and providing the more maximum sanction.

Key Words : *Organizations performance, public regulations, and services*

PENDAHULUAN

Bagi warga masyarakat, peningkatan pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi prioritas mengingat selama ini warga masyarakat telah menjadi korban dari praktik pelayanan publik. Di mana hampir setiap aspek kehidupan warga sejak kelahiran sampai dengan kematian, warga harus menghadapi pelayanan pemerintah yang buruk. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan tersebut, perlu kebijakan komprehensif yang meliputi perubahan *mindset*, perbaikan sistem dan prosedur pelayanan, serta peninjauan ulang terhadap struktur organisasi yang bertanggungjawab untuk melakukan pelayanan.

Salah satu pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik adalah pelayanan e-KTP atau KTP Elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan instansi pelaksana. Jadi e-KTP merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional dan penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Program kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Jawa Barat baru terrealisasi 16,40% atau sekitar 5.767.646 dari 35.150.344 jiwa. Kepala Biro Pemerintahan Umum Pemerintah Provinsi Jawa Barat Bpk Endjang Naffandy menjelaskan secara rinci bahwa: “sebanyak 12.794.914 jiwa dari total 17.581.584 jiwa telah mendapatkan pelayanan e-KTP pada Tahun 2011 di 11 kabupaten/kota. Warga yang telah mendapatkan pelayanan ini berada di Kota Depok, Kota Cimahi, Kota Sukabumi, Kota Cirebon, Kota Bekasi, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Garut, Kabupaten Indramayu, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Ciamis dan Kabupaten Sumedang. Bahkan dari 11 Kabupaten/Kota tersebut hanya empat kabupaten yang mampu mencapai target hingga 50-70%. Keempat daerah itu adalah Ciamis, Cirebon, Indramayu dan Garut. Sementara sisanya hanya mampu melayani sekitar 10-45% dari jumlah penduduk yang wajib memiliki identitas kependudukan. Daerah terendah dalam pencapaian pelaksanaan program ini yaitu Kota Cimahi yang hanya mampu mencapai 10%. Dia beranggapan, Kota Cimahi berpenduduk padat sehingga memperlambat angka pencapaian pelaksanaan program. Walaupun di daerah ini hanya terdiri dari tiga kecamatan. Sementara itu, program e-KTP 2012 bagi 15 kabupaten/kota lainnya, hingga saat ini belum terlaksana. Penyebab utamanya adalah pemerintah pusat belum menyalurkan peralatan komputer, dokumen, termasuk tenaga pendamping ke setiap kecamatan di 15 daerah tersebut (<http://seputar-indonesia.com>)

Kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) akan mulai diperlakukan di Kabupaten Sumedang pada Mei 2012 mendatang. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang Bpk Dedy Muhtady mengatakan seluruh proses pembuatan e-KTP tersebut direncanakan akan selesai pada April 2012. Pembuatan e-KTP di kabupaten Sumedang, mulai efektif dilakukan sejak Oktober 2011 yaitu dengan dilakukannya proses perekaman identitas penduduk. Jadwal ini mundur dari seharusnya dilakukan pada Agustus 2011. Sedangkan persiapannya sendiri sudah mulai sejak Januari 2011. Di Kabupaten Sumedang ada 890.000 orang wajib e-KTP (<http://inilahjabar.com>)

Pemilihan kinerja aparatur kecamatan dalam pelaksanaan e-KTP fokus penelitian ini, didasari juga oleh kenyataan bahwa aparatur kecamatan yang memegang peranan utama dalam proses pembuatan e-KTP, mulai dari proses perekaman identitas penduduk sebagai persyaratan pengurusan e-KTP, seperti kartu keluarga (KK), pengisian formulir F1.01 dan membuat surat panggilan bagi penduduk yang telah memenuhi persyaratan. Selanjutnya melakukan verifikasi data penduduk dengan database sampai dengan membantu petugas perekaman sidik jari dan scan retina mata. Sedangkan pemilihan Kecamatan Jatinangor sebagai lokasi penelitian dilakukan dengan pertimbangan pada kompleksitas persoalan kependudukan yang dialami oleh Kecamatan Jatinangor karena merupakan kecamatan terpadat se-Kabupaten Sumedang, dengan jumlah penduduk tercatat

107.979 jiwa atau 9,89%. Selain itu Kecamatan Jatinangor merupakan kawasan pendidikan (IPDN, UNPAD, IKOPIN dan ITB), sehingga mutasi penduduk terjadi tiap tahunnya.

Berkaitan dengan pencapaian tujuan pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Jatinangor yang merupakan penjabaran pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006, kemudian ditindaklanjuti Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 01 Tahun 2009, belum tercapai sebagaimana yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan-keluhan masyarakat yang disampaikan melalui jaringan internet seperti adanya pungutan liar dalam proses pembuatan e-KTP, masyarakat yang tidak mengetahui jadwal pemanggilan untuk rekaman sidik jari dan scan retina mata, menunggu pemanggilan nomor antrian terlalu lama, proses pencetakan e-KTP yang melampaui jadwal yang ditetapkan (2 minggu) dan sikap aparat yang tidak profesional.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, dapat diidentifikasi masalah pokok penelitian (*problem statement*) adalah kinerja aparatur Kecamatan Jatinangor, belum mampu meningkatkan pelaksanaan e-KTP. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh deskripsi tentang kinerja aparatur Kecamatan Jatinangor, sehingga diketahui faktor-faktor yang pendukung dan penghambatnya tersebut terutama dalam kaitannya dengan pelaksanaan e- KTP.

Penelitian ini dilakukan dalam desain penelitian kualitatif, desain kualitatif dipilih mengingat penelitian bertujuan untuk mengungkapkan apa yang terjadi dalam kenyataan empirik dan penelitian ini lebih banyak mengobservasi dan mengeksplorasi perilaku objek yang diteliti sehingga tidak mungkin untuk ditarik hubungan sebab akibat dari hasil penelitian ini.

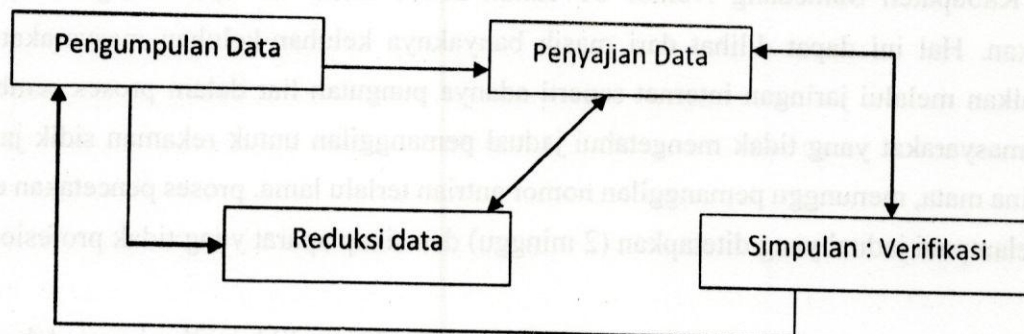
Dalam penelitian ini peneliti menetapkan kriteria sumber informasi yang dijadikan informan berdasarkan beberapa kriteria. Adapun kriteria sumber informasi tersebut ditentukan sebagai berikut :

1. Penduduk wajib e-KTP yang mampu berkomunikasi berikut memberikan data dan informasi yang diperlukan peneliti, disamping mereka yang memiliki kritisisme dan penilaian yang objektif terhadap produk pelayanan e-KTP oleh penyedia layanan.
2. Penyedia layanan (*services provider*) dengan kompetensi legal-formal yakni para pejabat pemerintah baik pada level pemerintah pusat, kabupaten, kecamatan, kelurahan/desa maupun RT/RW yang secara legal-formal berkaitan langsung dengan pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Jatinangor.
3. Implementator kebijakan yang berperan memberikan arahan tentang bagaimana kebijakan pelayanan e-KTP di Kecamatan Jatinangor dilaksanakan. Yang termasuk dalam kriteria ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang dan Camat Jatinangor.

Sedangkan proses analisis data dilakukan sejak pengumpulan data lapangan dengan alur sebagaimana gambar 2, berikut :

Gambar 2.

Bagan Komponen-Komponen dan Proses Analisis Data



Sumber : Miles and Huberman (1992 :20)

PEMBAHASAN

Menurut Gomes (1995:68), analisa kinerja pegawai senantiasa berkaitan erat dengan dua faktor, yaitu: (1). kesediaan motivasi karyawan untuk bekerja yang menimbulkan usaha karyawan, dan (2). Kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan. jadi kinerja adalah fungsi kinerja antara motivasi kerja dengan kemampuan atau $p = f (m \times a)$, di mana, $p = performance$, $m = motivation$, dan $a = ability$. Dengan kata lain, kinerja individu sebagai anggota organisasi ditentukan oleh kemampuan dan kemauan dalam melaksanakan tugas yang diserahkan kepadanya. Kemampuan diperoleh dari hasil pendidikan, pelatihan dan pengalaman, sedangkan kemauan (motivasi) merupakan perhatian khusus dari hasrat seorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan dengan baik. Berkaitan dengan motivasi, Hick dan Gullet (1996:463) menyatakan sebagai berikut:

Pada dasarnya terdapat dua teori besar dalam konsep motivasi, yakni motivasi internal dan motivasi eksternal. Kelompok teori internal memandang bahwa motivasi individu itu bersumber dari dalam individu itu sendiri, seperti adanya kebutuhan, keinginan dan kehendak. Sedangkan kelompok motivasi eksternal memandang bahwa adanya kekuatan di luar individu yang mempengaruhi perilakunya dalam bekerja seperti faktor pengendalian oleh manajer, keadaan kerja, gaji/upah, pekerjaan, penghargaan, pengembangan dan tanggung jawab.

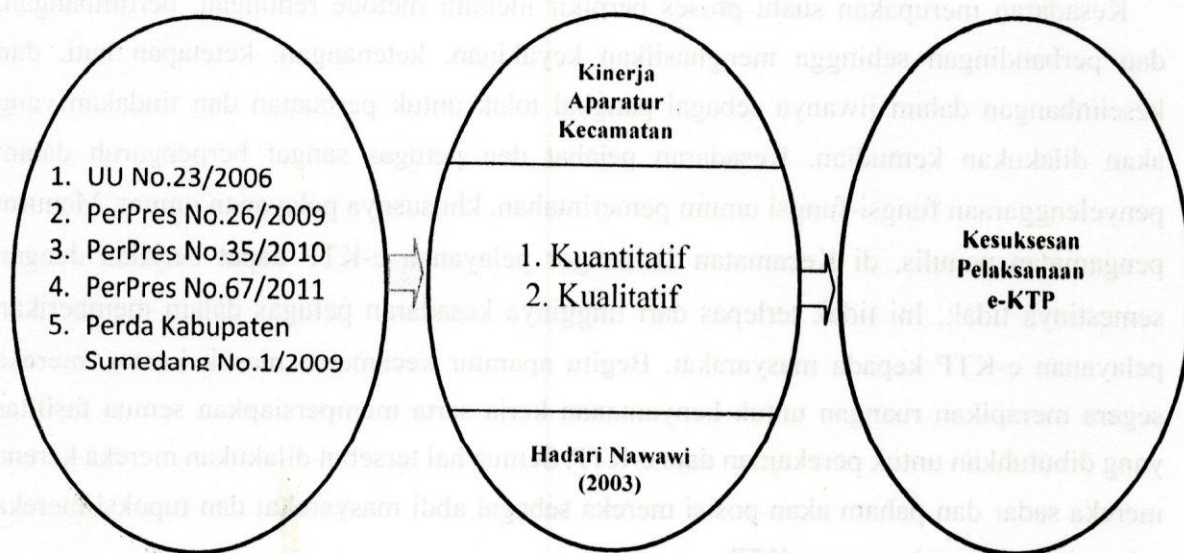
Selanjutnya Hadari Nawawi (2003 : 246) mengemukakan bahwa:

Kriteria standar mengukur kinerja pegawai meliputi aspek kuantitatif dan aspek kualitatif. Aspek kuantitatif meliputi: (1) proses kerja dan kondisi pekerjaan; (2) waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan; (3) jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan; (4) jumlah pemberian pelayanan; (5) jenis pemberian pelayanan. Sedangkan aspek kualitatif terdiri dari: (1) ketetapan kerja; (2) kualitas kerja; (3) tingkat kemampuan kerja; (4) kemampuan menganalisa data; (5) kemampuan memakai mesin; (6) kemampuan memakai alat; (7) kemampuan efisiensi pemakaian bahan/alat tulis; (8) kemampuan mengevaluasi; dan (9) kemampuan merencanakan.

Dari berbagai pendapat pakar tentang kinerja pegawai, dalam menganalisis kinerja aparatur kecamatan dalam pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang penulis merelevansikan dengan menggunakan pandangan Hadari Nawawi (2003:246).

Gambar 1.

Alur Kerangka Pemikiran Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelaksanaan e-KTP
Di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang)



Berdasarkan data hasil penelitian, diperoleh fakta bahwa kinerja aparatur kecamatan dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Jatinangor belum maksimal berdasarkan indikator yang dikemukakan Hadari Nawawi, yaitu aspek kuantitatif dan aspek kualitatif.

Faktor utama penyebab kurang maksimalnya pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Jatinangor disebabkan teknik sosialisasi yang tidak menyentuh langsung masyarakat, yang berakibat pada terhambatnya proses kerja dan kondisi pekerjaan. Ada masyarakat yang datang tanpa membawa undangan mereka menunggu tapi tidak dipanggil dan ada masyarakat yang tidak tahu ada pelayanan e-KTP di kecamatan. Bahkan ada masyarakat yang sudah meninggal tapi masih tetap mendapatkan undangan. Selain itu pelayanan e-KTP di Kecamatan Jatinangor tidak sesuai target yang ditentukan karena kendala jarak antara kantor kecamatan dan desa tertentu yang sangat jauh serta keterbatasan kemampuan mesin perekam data atau masyarakat wajib e-KTP yang kemungkinan tangannya tidak bersih atau basah.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kecamatan Jatinangor dalam memberikan pelayanan e-KTP dikemukakan sebagai berikut :

Untuk Faktor Pendukung meliputi :

a. Faktor kesadaran

Kesadaran merupakan suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Kesadaran pejabat dan petugas sangat berpengaruh dalam penyelenggaraan fungsi-fungsi umum pemerintahan, khususnya pelayanan umum. Menurut pengamatan penulis, di Kecamatan Jatinangor pelayanan e-KTP dapat berjalan dengan semestinya tidak. Ini tidak terlepas dari tingginya kesadaran petugas dalam memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat. Begitu aparatur kecamatan masuk kantor, mereka segera merapikan ruangan untuk kenyamanan kerja serta mempersiapkan semua fasilitas yang dibutuhkan untuk perekaman data e-KTP. Semua hal tersebut dilakukan mereka karena mereka sadar dan paham akan posisi mereka sebagai abdi masyarakat dan tupoksi mereka sebagai petugas pelayanan e-KTP.

b. Faktor aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Dalam suatu organisasi yang sedang melaksanakan suatu pekerjaan, aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada dalam organisasi tersebut. Oleh karena

itu, setiap aturan pada akhirnya menyangkut kepada orang secara langsung dan tidak langsung, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan utama manusia sebagai subjek aturan ditujukan kepada hal-hal penting antara lain kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana, serta disiplin dalam pelaksanaan.

Kewenangan erat hubungannya dengan sahnya suatu perbuatan atau tindakan yang diambil, biasanya sejak semula ditetapkan dalam ketentuan-ketentuan pokok organisasi, hak-kewajiban, wewenang-tanggungjawab, dan tugas pekerjaan. Berdasarkan pengamatan penulis, dalam kesehariannya, aparatur yang ditugaskan dalam memberikan pelayanan e-KTP melaksanakan tugas pekerjaannya sesuai dengan wewenang yang diberikan.

Pengetahuan dan pengalaman memberikan kemampuan aparatur pemerintahan dalam berpandangan jauh ke depan. Dalam pelayanan e-KTP, petugas operator perekam data mampu membuat estimasi atau perkiraan ke depannya dengan terlebih dahulu melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait dalam hal ini Kepala kantor kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang dan Camat Jatinangor. Seperti kasus yang terjadi di Kecamatan Jatinangor, setelah 3 (tiga) bulan berjalan pelaksanaan perekaman di kecamatan hanya 5 s/d 8% warga yang datang ke kecamatan. Aparat kecamatan menginstruksikan lagi agar desa menggerakkan masyarakatnya untuk ke kecamatan guna pemotretan dan perekaman E-KTP. Tapi banyak kepala desa menginformasikan warganya tidak bisa datang kekecamatan dikarenakan sudah tua, waktunya tidak bisa dan ongkos ke kecamatan dari tempat tinggal mereka agak mahal. Maka kepala desa meminta kecamatan mengadakan perekaman di desa. Tapi malahan masyarakat agar langsung ke RW untuk melaksanakan perekaman dengan waktu 13 jam sehingga dapat melayani dengan maksimal. Kepala desa menjamin makan dan ongkos pengangkutan dan insentif petugas akan dibayar warga. Fenomena ini ditangkap oleh kecamatan dan dilaporkan ke Pemerintah daerah Kabupaten Sumedang, dalam hal ini ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengizinkan sepanjang itu permintaan masyarakat dan tidak ada unsur paksaan hal hasil diadakan di RW-RW. Dari Desa menginformasikan warganya dibebani biaya Rp 4.000,-/wajib e-KTP. Uang ini dikelola oleh RW masing-masing untuk pembiayaan listrik dan tempatnya serta uang makan panitia. Jadi tidak ada kebijakan dari kecamatan hal ini murni dari masyarakat. Dengan menjemput bola ini ke RW warga juga terbantu baik segi waktu tidak mengganggu waktu kerja dan segi ongkos dibanding ke kecamatan lebih hemat yang tadinya mereka mengeluarkan Rp. 10.000,- atau lebih dan yang sudah tua dapat datang sendiri.

c. Faktor organisasi

Sistem organisasi, prosedur kerja, dan metode pelayanan merupakan pilar penting dalam menunjang pelayanan e-KTP di Kecamatan Jatinangor, dengan ditetapkan SOTK (Struktur Organisasi dan Tata Kerja), SOP (Standard Operating Procedure) dalam pelayanan e-KTP, dan petugas e-KTP telah diberikan bimbingan teknis tentang bagaimana cara mendayagunakan berbagai perangkat perekaman data e-KTP. Dengan demikian, pelayanan e-KTP di Kecamatan Jatinangor dapat berjalan optimal.

d. Faktor pendapatan

Pendapatan merupakan salah satu orientasi seseorang dalam bekerja guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Pendapatan dijadikan sebagai motivasi bekerja dalam kesehariannya. Dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP di Kecamatan Jatinangor, petugas pelayanan diberikan gaji sesuai kepangkatan, golongan, dan jabatan serta ditambah dengan tunjangan khusus e-KTP. Dengan adanya pendapatan yang cukup, petugas pelayanan e-KTP lebih termotivasi lagi dalam bekerja.

e. Faktor keterampilan

Keterampilan diartikan kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan yang tersedia. Pelayanan e-KTP di Kecamatan Jatinangor berjalan dengan baik karena didukung oleh kemampuan dan keterampilan petugas pelayanannya. Sebelum tahap pelaksanaan e-KTP, para petugas telah dibekali bimbingan teknis oleh Konsorsium dari Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri.

Salah satu petugas operator perekaman data e-KTP, Bapak Arief menjelaskan bahwa :

Pernah ikut bimbingan teknis oleh orang-orang dari Kementerian Dalam Negeri seputar masalah kependudukan, pengertian e-KTP, dan bagaimana cara pakai alat-alat perekaman data yang sudah mereka sediakan. Waktu itu mereka mengajari kami sekalian dicontohkan penggunaannya, mulai dari menyalakan, mengoperasikan, sampai mematikan, dan merawat alat-alat.

f. Faktor sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen penunjang yang mendukung pelaksanaan pelayanan karena dapat memberikan kemudahan dalam pelaksanaan kerja.

Sarana dan Prasarana pelayanan e-KTP yang ada di kecamatan Jatinangor menjadi penghambat karena peralatan komputer dan peralatan perekaman data jumlahnya sedikit

hanya ada 2 unit dengan jumlah wajib e-KTP 6.0175 jiwa yang merupakan terbesar di Kabupaten Sumedang. Namun kendala itu bisa teratasi dengan mengajukan pinjaman alat kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Sumedang yang kebetulan kecamatannya sudah melakukan perekaman data.

Menurut hasil wawancara Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Jatinagor, beliau mengatakan bahwa:

...selain waktu sosialisasi yang singkat yang menjadi hambatan, peralatan komputer dan peralatan perekaman juga menjadi penghambat. Jumlahnya sedikit hanya ada 2 unit. Untuk mengatasi kekurangan ini kasi pelayanan umum mengusahakan peminjaman peralatan dari dinas yang sudah dikembalikan oleh kecamatan lain yang telah selesai melaksanakan perekaman.

Dalam suatu pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah tidak selalu berjalan lancar sesuai perencanaan. Kadang di dalam proses pelaksanaannya dijumpai kendala-kendala yang menjadi faktor penghambat, dalam hal ini adalah pelaksanaan pelayanan e-KTP. Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis saat berada di lokus penelitian, dengan menggunakan metode wawancara penulis dapat menemukan bahwa terdapat beberapa hambatan yang dirasakan oleh aparat Kecamatan Jatinagor dalam memberikan pelayanan e-KTP. Faktor-faktor penghambat tersebut selain sarana dan prasarana yang telah diuraikan di atas, juga kurangnya pemahaman dan antusias masyarakat.

Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap e-KTP ini meliputi pengertian atau definisi, maksud dan tujuan, manfaat atau kegunaan serta pentingnya identitas diri dalam keseharian. Hal ini menyebabkan mereka enggan datang meminta pelayanan e-KTP di Kecamatan Jatinagor. Menurut Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Jatinagor bahwa :

“Mekanisme pelaksanaan e-KTP ini cukup baik, tapi waktu pelaksanaan sosialisasi yang sangat singkat dan hanya mengumpulkan kepala desa serta aparatnya. Akibat kurang sosialisasi, masyarakat kurang mengetahui tentang program e-KTP ini. Ada masyarakat yang datang tanpa membawa undangan mereka menunggu tapi tidak dipanggil dan ada masyarakat yang tidak tahu ada pelayanan e-KTP dikecamatan.

Namun kedua masalah tersebut di atas dapat teratasi karena adanya koordinasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Jatinagor, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang dan Camat Jatinagor beserta perangkatnya serta dukungan Lurah/Kepala Desa beserta perangkatnya. Begitu juga dengan kesadaran masyarakat akan arti penting e-KTP dalam kegiatan sehari-hari, yaitu:

1. Sebagai identitas jati diri;
2. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya;
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP;
4. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian penulis terhadap objek penelitian, yaitu aparat kecamatan menyangkut kinerja aparat kecamatan Jatinangor dalam Pelaksanaan e-KTP, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum kinerja aparat kecamatan dalam pelaksanaan e-KTP sudah cukup baik dilihat dari beberapa indikator kuantitatif dan kualitatif. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja aparat kecamatan dalam pelaksanaan e-KTP cukup baik. Oleh karena beberapa faktor lain yang mempengaruhi terhadap hasil akhir akan dijelaskan pada hambatan yang mempengaruhi kinerja. Kendati demikian tetap saja masih perlu adanya perbaikan-perbaikan kearah peningkatan kualitas pelayanan untuk masa depan.
2. Faktor-faktor yang menghambat kinerja aparat kecamatan dalam pelaksanaan e-KTP
 - a. Sosialisasi
Faktor utama keberhasilan pelaksanaan e-KTP terletak pada teknik sosialisasinya yang harus langsung menyetuh masyarakat atau wajib e-KTP.
 - b. Kesadaran warga yang masih kurang
Ketidaktepatan waktu yang ditetapkan untuk setiap warga di kelurahan/desa sehingga pada pelaksanaannya terjadi penumpukan warga yang membuat antrian yang sangat panjang.
 - c. Sarana dan prasarana
Dalam pelaksanaan e-KTP kendala lebih tertumpu pada sarana dan prasarana yang digunakan dalam pendataan e-KTP yang jumlahnya kurang memadai seluruh kegiatan dilakukan dengan peralatan Elektronik yang bergantung pada tenaga listrik serta riskan apabila terjadi pemadaman listrik. Apabila hal ini terjadi maka penduduk yang dilayani kurang mencapai target.
3. Upaya-upaya yang dilakukan Camat untuk mengatasi hambatan tersebut. Dalam menghadapi seluruh permasalahan dalam Pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Jatinangor, dalam hal ini Camat melakukan kordinasi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga diharapkan dapat lebih baik lagi dalam Pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Jatinangor.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis dapat memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Kecamatan Jatiningor untuk terus meningkatkan kinerja tidak hanya pada saat pelaksanaan e-KTP saja, namun pada tugas-tugas lainnya sebagai subyek pelayan masyarakat.

1. Dalam pelaksanaan e-KTP agar aparat kecamatan hendaknya berupaya terus meningkatkan kinerjanya dengan jalan perlu dilakukan:
 - a. Menambah jumlah sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan e-KTP tersebut dengan tetap menjaga dan merawat dengan baik agar tidak terjadi kerusakan yang dapat mengganggu jalannya pelaksanaan e-KTP sehingga diharapkan dapat berjalan lancar dan dapat memenuhi target pendataan pada bulan September 2012.
 - b. Menciptakan koordinasi yang baik terhadap kelurahan/desa serta warga masyarakat untuk dapat lebih dekat serta tidak terjadi miss komunikasi untuk dapat menjalankan tugas-tugas lainnya yang membutuhkan koordinasi dari seluruh aparat kecamatan seta kelurahan.
2. Aparat kecamatan lebih mengoptimalkan sosialisasi terhadap masyarakat di Kecamatan Jatiningor agar mau dan terus peduli terhadap setiap informasi yang ada.
3. Peningkatan disiplin waktu baik terhadap seluruh perangkat kecamatan serta kepada warga dengan penerapan sanksi yang tegas apabila dilanggar agar terdorong untuk lebih bertanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Bernadian, H. John & Joyce, E. A Russel 1993, *Human Resource Management*. Singapore: Mc.Graw Hill Inc.

Bungin, Burhan (Ed), 2001, *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, Jakarta : RajaGrafindo Persada

_____, 2007, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group

Gaspersz, Vincent. 2003. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: Gramedia.

- Hick, Herbert & Ray G. Gullet 1996, *Organisasi Teori & Tingkah Laku*. Alih Bahasa Kartasapoetra. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hersey, Paul dan Ken Blanchard, 1995, *Manajemen Perilaku Organisasi* (Alih Bahasa : Agus Dharma). Jakarta: Erlangga.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Maxwell, Joseph A. 1996. *Qualitatif Research Design; An Interactive Approach*. Thousand Oaks California: Sage Publications.
- Merriam, Sharan B. 1988. *Case Study Research in Education; A Qualitative Approach*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Miles, Matthew B, A Michael Huberman, 1992., *Analisis Data Kualitatif*, Edisi Indonesia Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi, Jakarta : UI Press
- Michael Armstrong (1999), *Performance Management*. New York: Graw Hill.
- Moleong, Lexy J, 2005., *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Moh. Pabundu Tika, 2008. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: Bumi Akasara.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni
- Nawawi Hadari, 2003. *Manajemen Stratejik: Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sedarmayanti, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negari Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negari Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.

-----, 2001. *Dasar-Dasar Pengetahuan Manajemen Perkantoran*, Ed.Revisi II.
Bandung: CV. Mandar Maju.

Dokumen

Undang-undang Dasar 1945

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi kependudukan.