

BAB III
IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 7 TAHUN 2009
TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENDAFTARAN
PENDUDUK DAN PENCATATAN SIPIL

(studi kasus tentang persyaratan dan prosedur pembuatan Kartu Tanda
Penduduk di Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan
periode tahun 2008-2009)

Dalam Bab ini akan dikemukakan analisa yang bertitik letak dari hasil penelitian di lapangan, melalui penyebaran kuisioner kepada masyarakat atau pengguna jasa pelayanan yang ada di Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan..

Sebelum penulis melakukan analisis data berdasarkan hasil penelitian, terlebih dahulu disajikan distribusi responden yang diwawancara (interview) di dalam penulisan ini menurut unsure mata pencaharian, umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan / pendidikan terakhir.

A . Identitas Responden

Tabel III.10
Responden berdasarkan Umur / usia responden.

No	Umur/usia	Frekuensi	%
1	22 - 29	8	20
2	30 - 37	13	32,5
3	38 - 45	16	40
4	> 46	3	7,5
	Jumlah	40	100

Sumber data primer 2009

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa responden paling banyak berusia antara 38 sampai 45 tahun yaitu sebanyak 16 orang atau 40 % dari jumlah seluruh responden. Hal tersebut disebabkan banyaknya mereka yang pernah menikmati pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Kadugede menyangkut pelayanan pembuatan KTP. Sedangkan responden yang paling sedikit berusia di atas 46 tahun yaitu hanya sebanyak 3 orang atau 7,5 % dari jumlah keseluruhan responden. Sedangkan responden yang berusia 30 sampai 37 tahun sebanyak 13 orang atau 32,5 % dan responden yang berusia 22 sampai 29 tahun sebanyak 8 orang atau 20 % dari jumlah keseluruhan responden.

2. Pekerjaan Responden

Tabel III.11
Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis pekerjaan	Frekuensi	%
1	Petani	2	5
2	Pegawai Negeri	10	25
3	Wiraswasta	15	37,5
4	Buruh	6	15
5	Pensiunan	2	5
6	Pegawai swasta	2	5
7	Lain- lain	2	5
	Jumlah	40	100

Sumber data primer 2009

Dari data diatas dapat diketahui responden yang berhasil dikumpulkan sebagian besara bermata pencaharian wiraswasta sebanyak 15 orang atau 37,5 % dari jumlah responden keseluruhan. Kemudian jumlah terbesar kedua setekah

wiraswasta adalah Pegawai Negeri Sipil yaitu sebanyak 10 orang atau 25 % dari jumlah keseluruhan responden. Hal tersebut disebabkan karena sebagian besar penduduk Kecamatan Kadugede memiliki mata pencaharian sebagai wiraswasta dan Pegawai Negeri Sipil. Sedangkan untuk responden yang memiliki pekerjaan selain wiraswasta dan pegawai negeri sipil jumlahnya cukup sedikit yaitu hanya 5 sampai 7,5 % dari jumlah seluruh responden. Namun diharapkan telah dapat meakili populasi yang ada.

Tabel III.12
Pendidikan Terakhir Responden

No	Tingkat pendidikan	Frekuensi	%
1	SMP	6	15
2	SMA	23	57,5
3	D3	5	12,5
4	S1	6	15
	Jumlah	40	100

Sumber data primer 2009

Tingkat pendidikan oleh responden akan berpengaruh pada tanggapan yang diberikan mengenai pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Kadugede. Berdasarkanb Tabel diatas responden sebagian besar telah memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi yaitu SMU sebanyak 23 orang atau 57,5 % dari jumlah seluruh responden. Sedangkan pendidikan terendah dari responden yaitu tingkat SMP yaitu berjumlah 6 orang atau 15 % dari jumlah seluruh responden. Jumlah tersebut sama dengan responden yang memiliki tingkat pendidikan S1.

sedangkan jumlah yang memiliki tingkat pendidikan D3 jumlahnya paling kecil yaitu 5 orang atau 12,5 % dari jumlah seluruh responden.

Tabel III.13
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki - laki	28	70
2	Perempuan	12	30
	Jumlah	40	100

Sumber data primer 2009

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa responden yang diambil oleh penyusun telah mewakili populasi yang ada dilihat dari jenis kelamin penduduk. Dari jumlah terlihat bahwa responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki lebih banyak dari responden yang berjenis kelamin perempuan. Hal tersebut disebabkan bahwa penduduk yang paling sering berkaitan secara langsung dengan pelayanan dan birokrasi di daerah setempat adalah laki-laki.

B . Implementasi Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil (Studi Kasus Tentang Persyaratan Dan Prosedur Pembuatan KTP di Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan Periode Tahun 2008-2009)

Peraturan Bupati Nomor 7 tahun 2009 tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil adalah sebuah kebijakan yang di keluarkan oleh Bupati Kuningan yang di tetapkan pada bulan Februari tahun 2009. Kebijakan ini sebagai tindak lanjut penyesuaian dari Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 16 tahun 2005 tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Menurut Peraturan Bupati Kuningan Nomor 7 tahun 2009 pasal 2 menyatakan:

“Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak sipil penduduk, dan mendapatkan data yang mutakhir benar dan lengkap.”

Dalam skripsi ini penulis meneliti mengenai persyaratan dan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai salah satu kebijakan yang di keluarkan oleh pemerintah untuk menjawab permasalahan dalam menata masalah tertib administrasi kependudukan. Kartu Tanda Penduduk diwajibkan bagi setiap warga negara Indonesia yang telah memenuhi syarat/wajib KTP dalam peruntukannya sesuai dengan ketentuan yang telah di gariskan.

Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya di singkat KTP adalah bukti diri sebagai legitimasi penduduk yang diterbitkan oleh pemerintah Daerah yang berlaku di seluruh Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.¹⁶

Adapun prosedur dan tata cara untuk mendapatkan Kartu Tanda Penduduk menurut ketentuan umum untuk warga Negara Indonesia adalah :

- 1 Adanya surat pengantar dari RT/RW
- 2 KTP lama yang habis masa berlakunya
- 3 Bagi warga masyarakat yang kehilangan KTPnya, wajib membawa surat pengantar kehilangan dari Kepolisian

¹⁶ Undang-undang Republik Indonesi nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan

- 4 Pas foto ukuran 2x3 cm sebanyak 2 (dua) buah
- 5 Mengisi formulir Master Penduduk (FMP), ditandatangani oleh pemohon wajib KTP dan Kepala Desa/Kelurahan atau pejabat yang ditunjuk untuk mewakili dimana pemohon tinggal
- 6 Membayar retribusi penggantian biaya cetak KTP sebesar Rp.10.000

Menurut Peraturan Bupati Kuningan Nomor 7 tahun 2009 :

Penerbitan KTP baru bagi Penduduk Warga Negara Indonesia dilakukan setelah memenuhi syarat berupa :

1. Telah berusia 17 Tahun atau sudah kawin atau pernah kawin
2. Surat pengantar RT/RW dan Kepala Desa/Lurah
3. Fotokopi Kartu Keluarga, kutipan akta nikah/akta kawin bagi yang belum berusia 17 tahun , Kutipan akta kelahiran
4. Surat keterangan datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari Luar Negeri karena pindah.

Adapun prosedur dan tata cara untuk mendapatkan Kartu Tanda Penduduk menurut Peraturan Bupati Nomor 7 tahun 2009 pasal 17 ayat (2) dan (3) adalah sebagai berikut :

1. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan KTP warga Negara Indonesia.
2. Petugas registrasi mencatat dalam buku harian peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

3. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data
4. Kepala Desa / Lurah menandatangani formulir permohonan KTP
5. Petugas Registrasi menyerahkan formulir permohonan KTP kepada Penduduk untuk di laporkan kepada Camat.
6. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
7. Camat menandatangani formulir permohonan KTP
8. Petugas registrasi menyampaikan formulir permohonan KTP yang di lampiri dengan kelengkapan persyaratan kepada Dinas sebagai dasar penerbitan KTP.

Besaran biaya atau dinamakan retribusi pelayanan pendaftaran penduduk diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 4 Tahun 2006, retribusi seperti yang tertuang dalam Perda Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 4 Tahun 2006 pasal 1 ayat 12 adalah pembayaran atas penggantian biaya pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang disediakan dan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah.

Mengenai besaran biaya atau retribusi yang harus dibayar untuk penerbitan KTP sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 4 Tahun 2006 adalah sebesar Rp. 10.000 bagi Warga Negara Indonesia dan Rp 100.000 bagi Warga Negara Asing.

Sedangkan untuk menghindari adanya KTP ganda untuk itu pemerintah menerbitkan satu Nomor Induk Kependudukan bagi setiap warga Negara Indonesia. Nomor Induk Kependudukan yang selanjutnya disingkat NIK adalah

nomor identitas penduduk yang bersifat unik dan khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. Sehingga dengan diterbitkannya NIK bagi setiap warga Indonesia diharapkan tidak akan terjadi lagi kasus KTP ganda.

Sukses tidaknya sebuah kebijakan di terapkan tidak lepas dari penerapan tata pemerintahan yang baik di lingkungan pemerintahan, di samping itu dibutuhkan sebuah manajemen pemerintahan yang konsisten dan professional. Penerapan system manajemen tersebut mampu menghasilkan kemitraan yang positive antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian pemerintah dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Prinsip transparansi merupakan standar minimal bagi terwujudnya pelayanan yang baik bagi pengguna jasa pelayanan (masyarakat).

Ada beberapa indikator dalam implementasi kebijakan tentang pembuatan KTP di Kecamatan Kadugede. Yaitu :

a. Prosedur Pelayanan

Adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.

b. Ketentuan Biaya

Adalah biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang telah ditetapkan dalam proses pelayanan.

Adapun prosedur dan tata cara untuk mendapatkan Kartu Tanda Penduduk menurut ketentuan umum untuk warga Negara Indonesia adalah :

- 1 Adanya surat pengantar dari RT/RW
- 2 KTP lama yang habis masa berlakunya
- 3 Bagi warga masyarakat yang kehilangan KTPnya, wajib membawa surat pengantar kehilangan dari Kepolisian
- 4 Pas foto berwarna ukuran 2x3 cm sebanyak 2 (dua) buah
- 5 Mengisi formulir Master Penduduk (FMP), ditandatangani oleh pemohon wajib KTP dan Kepala Desa/Kelurahan atau pejabat yang ditunjuk untuk mewakili dimana pemohon tinggal
- 6 Membayar retribusi penggantian biaya cetak KTP sebesar Rp.10.000

Pemerintah Kecamatan Kadugede mempunyai standar pelayanan yang mempunyai slogan cepat, tepat, murah, memuaskan, transparansi dan tanpa diskriminasi.

- 1 Pelayanan yang cepat yaitu pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dengan menggunakan system komputerisasi.
- 2 Pelayanan secara tepat, bahwa pelayanan ini tepat sasaran yaitu pelayanan yang wajib di berikan kepada masyarakat menyangkut status kewarganegaraan.
- 3 Murah yaitu biaya yang terjangkau oleh masyarakat, sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 4 Tahun 2006 adalah sebesar Rp. 10.000 bagi Warga Negara Indonesia dan Rp 100.000 bagi Warga Negara Asing.
- 4 Memuaskan karena pelayanan di lakukan dengan cepat, tepat dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

- 5 Transparansi yaitu setiap pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
- 6 Tanpa diskriminasi yaitu bahwa pelayanan di berikan kepada siapapun yang membutuhkan jasa pelayanan, tanpa membeda-bedakan. Dalam hal ini semua sama dalam pelayanan.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Drs. Dudi Suidana (Sekmat Kecamatan Kadugede)¹⁷ :

Dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) biaya yang wajib dikeluarkan oleh pemohon sebesar Rp. 10.000, dan waktu penyelesaiannya selama 1 (satu) hari, walaupun ada yang lebih dari 1 (satu) hari itu disebabkan karena ada masalah teknis misalkan aliran listrik yang padam di saat pelayanan”

Menurut Kasi Pemerintahan Kecamatan Kadugede Bapak Drs Unandi saat penulis wawancarai¹⁸ :

“ Pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Kadugede telah dilakukan sesuai prosedur yang berlaku, standar pelayanan kami yang mempunyai slogan cepat, tepat, murah, memuaskan, transparansi dan tanpa diskriminasi telah kami laksanakan, walaupun belum maksimal dan yang menjadi permasalahan adalah terkadang masyarakat tidak melengkapi persyaratan yang telah di tentukan tetapi ingin cepat selesai.”

Penulis juga melakukan wawancara dengan salah seorang masyarakat pengguna jasa pelayanan pembuatan KTP yaitu ibu Ika Sriwantika menurutnya¹⁹:

¹⁷ Hasil wawancara dengan bapak Dudi Suidana pada bulan Maret 2009 di Kantor Kecamatan Kadugede

¹⁸ Wawancara bersama Kasi Pemerintahan Kecamatan Kadugede Bpk Drs Unandi pada Bulan Maret 2009

¹⁹ Wawancara dgn masyarakat di depan Kantor Kecamatan pada bulan Maret 2009

“Pelayanan yang diberikan oleh aparat Kecamatan Kadugede cukup memuaskan, yang penting persyaratannya harus lengkap, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, sikap dari aparatnyapun baik, cepat tanggap dan tidak berbelit-belit. Kemudahan tariff yang dikenakan cukup terjangkau masyarakat yaitu sebesar Rp 10.000 ”

Di samping itu penulis melakukan wawancara dengan masyarakat lainnya bernama Bapak Didi Suryadi, menurutnya ²⁰:

“Pelayanan sudah cukup baik, proses penerbitan KTP juga alhamdulillah lancar Cuma 1 (satu) hari, yang penting kita memenuhi semua persyaratan seperti surat pengantar dari Desa, foto berwarna 2x3 dan membayar uang administrasi sebesar Rp.10,000”

Tapi ada pula yang berpendapat lain, seperti yang dikutip dari wawancara dengan salah satu masyarakat pembuat KTP bernama ibu Entin, beliau mengatakan :

“info yang saya dapatkan simpang siur, ada yang mengatakan bahwa biaya pembuatan KTP itu Rp.25.000 ada juga yang mengatakan Rp.10.000”²¹

Dari hasil wawancara di atas dapat kita lihat bahwa telah ada kesesuaian tentang besaran tariff dan pelayanan pembuatan KTP oleh aparat Kecamatan..

Dalam hal ini penulis juga menyebarkan kuisisioner kepada beberapa responden, untuk mengetahui lebih lanjut, dapat dilihat pada Tabel III.13 berikut ini :

²⁰ Wawancara dgn masyarakat di depan Kantor Kecamatan pada bulan Maret 2009

²¹ Wawancara dgn masyarakat di depan Kantor Kecamatan pada bulan Maret 2009

Tabel III.14

Penilaian responden terhadap kesesuaian tarif dan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang di terapkan di Kecamatan Kadugede dengan Peraturan yang tertuang dalam Peraturan Bupati Nomor 7 tahun 2009

No	Kategori	Frekuensi	%
1	Sesuai	28	70
2	Tidak sesuai	12	30
	Jumlah	40	100

Jawaban pertanyaan nomer 1

Dalam Tabel III.14 diatas, dapat dilihat bahwa sebagian besar masyarakat yaitu sebanyak 28 orang atau 70 % dari responden menyatakan bahwa masyarakat telah menikmati prosedur dan tariff yang sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 7 tahun 2009, yaitu sebesar Rp.10.000 untuk administrasi pembuatan KTP dan prosedur pembuatan KTP yang tertuang dalam Peraturan Bupati Nomor 7 tahun 2009 pasal 17 ayat (2) dan (3)

Walau masih ada masyarakat yang masih belum mengetahui secara jelas tentang prosedur dan besaran tariff yang dikenakan, tetapi dalam hal ini, dari hasil wawancara di lapangan, penyebaran kuisisioner dan penelitian yang telah di lakukan oleh penulis, penulis menyimpulkan sebagian besar masyarakat telah menikmati kesesuaian tariff dan prosedur yang sama dalam pemberian pelayanan pembuatan KTP yang di lakukan oleh aparat Kecamatan Kadugede.

C. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Peraturan Bupati Kuningan Nomor 7 Tahun 2009 tentang pedoman penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil (studi kasus tentang persyaratan dan prosedur pembuatan KTP di Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan periode tahun 2008-2009

Dalam melaksanakan sebuah program kebijakan tidak terlepas dari factor-faktor yang mendukung atau mempengaruhi berjalan tidaknya sebuah kebijakan di implementasikan

Berikut ini adalah indicator-indikatornya :

a. Komunikasi

1. Sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur dan persyaratan pembuatan KTP
2. Penggunaan media komunikasi, papan pengumuman dan surat edaran sebagai penghubung antara pelaksana kebijakan dengan masyarakat.

b. Sumber Daya

1. Kualitas kemampuan aparat
2. Tersedianya sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan kebijakan.

c. Disposisi atau sikap pelaksana

1. Akuntabilitas dari para staff pelaksana.
2. Memberikan pelayanan yang maksimal tanpa diskriminasi.

d. Struktur Birokrasi

1. Pembagian kerja atau tugas yang jelas dan tegas di antara pelaksana kebijakan.

1. Komunikasi

a. Sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur dan persyaratan pembuatan KTP

Agar sebuah kebijakan dapat dilaksanakan dengan tepat dan sesuai sasaran maka perlu di ketahui dan di pahami pula oleh seluruh masyarakat. Mengingat kecamatan adalah sebagai fasilitator dalam hal ini pelaksana kebijakan, maka kecamatan wajib melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang kebijakan yang berlaku di wilayah kecamatan dalam hal ini kebijakan tentang KTP. Dari mulai prosedur pembuatan, syarat-syarat yang harus di penuhi oleh pengguna jasa pelayanan sampai pada besaran tariff yang harus di keluarkan oleh masyarakat di saat akan membuat KTP.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Yanuar Suyono Sm.Hk (Camat Kecamatan Kadugede) diperoleh keterangan bahwa²² :

“Setiap dua bulan sekali pihak Kecamatan memanggil setiap Kepala Desa untuk mengadakan koordinasi dan sosialisasi tentang kebijakan-kebijakan yang berlaku di seluruh Kecamatan Kadugede, tidak hanya kebijakan KTP saja, setelah melakukan rapat dengan seluruh Kepala Desa di harapkan nantinya Kepala Desa mampu mensosialisasikannya kepada masyarakat, pertemuan tersebut sering di laksanakan dalam rapat bulanan, triwulan maupun rapat tahunan. Terkadang saya terjun langsung ke setiap desa untuk memastikan dan meninjau pelaksanaan

²² Wawancara dengan Bapak Camat pada bulan Maret 2009

kebijakan di tingkat Desa, selanjutnya memberikan arahan mengenai pelaksanaan kebijakan, hal ini dilakukan agar kebijakan dapat dipahami dengan baik dan tidak membuat masyarakat kebingungan. “

Menanggapi pernyataan Bapak Camat di atas, penulis coba mewawancarai Kasi Pemerintahan Desa Windujanten Kecamatan Kadugede, Bapak Maman, beliau mengatakan²³ :

“Setiap sebulan sekali pihak pemerintah Desa mendapat undangan dari Kecamatan guna membahas kebijakan-kebijakan yang berlaku di Kecamatan Kadugede, terkadang berbentuk surat edaran sebagai perintah untuk mensosialisasikan dan mengimplementasikan sebuah kebijakan,”

Selain itu penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu warga Desa Windujanten yaitu Bapak Odong Ramdhani, beliau mengatakan²⁴ :

“Sosialisasi tentang prosedur dan syarat-syarat pembuatan KTP pernah dilakukan oleh aparat Desa, tetapi tidak dalam acara resmi yang di khususkan, biasanya dilakukan secara spontanitas di saat kegiatan olahraga bersama yang rutin dilakukan setiap sore atau pada saat ronda malam, tapi pada dasarnya aparat pemerintah selalu mampu memberikan penjelasan yang memuaskan kepada masyarakat di saat ada masyarakat menanyakan perihal prosedur dan persyaratan pembuatan KTP.”

Dari hasil penelitian, fakta menunjukkan bahwa aparat pemerintah baik itu di tingkat Desa maupun Kecamatan telah melakukan sosialisasi tentang kebijakan-kebijakan yang berlaku di tingkat Kecamatan khususnya kebijakan tentang KTP.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari Tabel responden III.15 berikut ini :

²³ Hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Desa Windujanten bulan april 2009

²⁴ Wawancara dengan warga desa windujanten di saat kegiatan olahraga pada bulan april 2009

Tabel III.15
Penilaian responden mengenai kemampuan aparat Kecamatan Kadugede dalam berkomunikasi dan mensosialisasikan prosedur dan persyaratan pembuatan KTP

No	Kategori	Frekuensi	%
1	Sangat baik	0	0
2	Baik	33	82,5
3	Cukup baik	7	17,5
4	Tidak baik	0	0
	Jumlah	40	100

Jawaban dari pertanyaan nomer 2

Dari hasil kuisisioner diatas dapat kita lihat bahwa 33 orang responden atau 82,5 % menyatakan bahwa aparat Kecamatan Kadugede telah baik dalam berkomunikasi dalam mensosialisasikan prosedur dan persyaratan tentang pembuatan KTP, dan sisanya sebanyak 7 orang atau 17,5 % menyatakan cukup baik. Dari uraian di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa aparat pemerintah Kecamatan Kadugede beserta jajaran birokrasi di bawahnya telah melakukan sosialisasi tentang prosedur pembuatan KTP kepada masyarakat dengan baik.

b. Penggunaan media komunikasi, papan pengumuman dan surat edaran sebagai penghubung antara pelaksana kebijakan dengan masyarakat.

Dalam menjalankan tugas mensosialisasikan sebuah kebijakan diperlukan sarana penunjang untuk mendukung proses sosialisasi agar dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya. Keberadaan alat komunikasi seperti surat edaran dan juga pusat informasi yang mudah di akses oleh masyarakat menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan.

Kecamatan Kadugede telah melengkapi dirinya dengan sarana prasarana penunjang dalam mempermudah tugas aparat dalam mensosialisasikan kebijakan tentang KTP kepada masyarakat. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dan penelitian di lapangan, sebagai berikut.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Kasi Pemerintahan Kecamatan Kadugede Bapak Drs. Unandi, beliau menyatakan²⁵ :

“Dalam mensosialisasikan kebijakan tentang KTP kami menggunakan surat edaran yang di sebarkan kepada seluruh Desa di Kecamatan Kadugede, surat edaran itu berisi perintah ataupun undangan untuk mengadakan koordinasi para pelaksana kebijakan yang di laksanakan di Kecamatan, ketersediaan papan pengumuman juga cukup membantu dalam memberikan informasi kepada masyarakat, dan itu telah lama kami sediakan”

Dalam hal ini penulis juga melakukan wawancara dengan Kasi Pemerintahan Desa Windujanten Bapak Maman, untuk mengetahui kebenarannya. Menurut beliau²⁶ :

“Setiap sebulan sekali pihak pemerintah Desa mendapat undangan dari Kecamatan guna membahas kebijakan-kebijakan yang berlaku di Kecamatan Kadugede, terkadang berbentuk surat edaran sebagai perintah untuk mensosialisasikan dan mengimplementasikan sebuah kebijakan,”

Dari hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa Pemerintah Kecamatan Kadugede telah menggunakan surat edaran untuk mempermudah koordinasi dengan seluruh Desa di Kecamatan Kadugede guna mensosialisasikan sebuah kebijakan, dalam hal ini kebijakan tentang KTP.

²⁵ Wawancara dengan Bapak Drs. Unandi (Kasi pemerintahan Kecamatan Kadugede) pada bulan Maret 2009

²⁶ Hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Desa Windujanten bulan april 2009

Di samping itu penulis melakukan wawancara dengan beberapa orang masyarakat untuk mengetahui apakah masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah atau tidak. Salah satu masyarakat yang penulis wawancarai adalah Bapak Odong Ramdhani beliau mengatakan :

“ Sejauh ini saya cukup mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan pembuatan KTP, di samping aparat memberikan penjelasan yang jelas, saya juga bisa melihat prosedur pelayanan dan syarat-syarat pembuatan KTP di papan pengumuman yang di pasang di depan kantor Kecamatan”²⁷

Tapi ada pula yang berpendapat lain, seperti yang dikutip dari wawancara dengan salah satu masyarakat pembuat KTP bernama ibu Entin, beliau mengatakan :

“info yang saya dapatkan simpang siur, ada yang mengatakan bahwa biaya pembuatan KTP itu Rp.25.000 ada juga yang mengatakan Rp.10.000, ..”²⁸

Untuk mengetahui lebih jauh tentang pendapat masyarakat mengenai hal ini, penulis juga menyebarkan kuisisioner kepada para pengguna pelayanan pembuatan KTP untuk mengetahui lebih jauh tentang kemudahan akses informasi yang di dapatkan oleh masyarakat dapat dilihat pada tabel III.16 berikut ini :

²⁷ Hasil wawancara dengan masyarakat pengguna pelayanan KTP pada bulan april 2009

²⁸ Wawancara dengan pengguna jasa pelayanan KTP ibu Entin pada bulan Maret 2009

Tabel III.16
Kemudahan akses informasi mengenai prosedur dan persyaratan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Kadugede

No	Kategori	Frekuensi	%
1	Mudah	30	75
2	Sulit	10	25
	Jumlah	40	100

Sumber : jawaban kuisisioner nomer 3

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 30 orang responden atau sebanyak 75 % menyatakan bahwa masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai prosedur dan syarat-syarat pembuatan KTP di Kecamatan Kadugede. sisanya sebanyak 10 orang atau 25 % menyatakan sulit untuk mengakses.

Dengan demikian dari hasil wawancara, kuisisioner dan penelitian di lapangan penulis menyimpulkan bahwa Kecamatan Kadugede telah menggunakan media komunikasi, papan pengumuman dan surat edaran sebagai penghubung antara pelaksana kebijakan dalam hal ini aparat Kecamatan Kadugede dengan masyarakat.

Dan dalam hal ini pula masyarakat bisa dengan mudah mengakses informasi mengenai prosedur dan persyaratan pembuatan KTP.

2. Sumber Daya

Sumber daya dalam penelitian ini adalah mencakup Sumber Daya Manusia dan sarana prasarana yang ada di Kecamatan Kadugede. Ada beberapa indikator yaitu :

a. Kualitas kemampuan Aparat

Dalam rangka pemberian pelayanan dan dalam menjalankan roda pemerintahan di perlukan sumber daya manusia yang unggul dan memiliki wawasan yang luas. Kualitas kemampuan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi public adalah kekayaan organisasi yang tak ternilai harganya, dimana kualitas kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi adalah sebagai kekuatan penentu dalam jalannya roda system dalam organisasi, kemampuan sumber daya manusia dapat di ukur pula dari Tingkat pendidikannya, tingkat pendidikannya bisa menjadi salah satu indicator.

Sumber daya aparatur Kecamatan Kadugede secara umum telah memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimana terdapat 21 orang staff yang ahli dalam bidangnya masing-masing yang terbagi ke dalam seksi-seksi..

Berikut ini adalah tabel aparat Kecamatan Kadugede berdasarkan tingkat pendidikannya dapat di lihat pada tabel III.17

Tabel III.17
Tingkat Pendidikan Pegawai Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan

No	Nama	Jabatan	Tingkat Pendidikan
1	Yanuar S Sm.Hk	Camat	D3
2	Drs. Dudi Sudiana	Sekmat	S1
3	Yayat Nuryat	Kasi Trantib	SLTA
4	Drs. Unandi	Kasi Pemerintahan	S1
5	Tono Kartono	Kasi Pembangunan	SLTA
6	Asep H. S.sos	Kasubag Keuangan	S1
7	Uyat	Kasubag Umum	SLTA
8	Uyud	Pelaksana Kesra	S1
9	Ratna Sukahati	Pelaksana Ekbang	SLTA
10	Suhada	Pelaksana Pemerintahan	SLTA
11	Leni Dwiyanthi S.E	Pelaksana Ekbang	S1
12	Rohadi	Pelaksana Bagian Umum	SLTP
13	Maemunah	Pelaksana Bag Keuangan	SLTA
14	Saleh Nurhadi	Pelaksana Ekbang	SLTA
15	Titin Supartin	Pelaksana Kesra	SLTA
16	Aan Setianah	Pelaksana bag Pemerintahan	SLTA
17	Yayan Daryanto	Pelaksana Bagian Umum	SLTA
18	Isut	Pelaksana Sekretaris Kec	S1
19	Alex Aliman	Satpol PP	SLTA
20	Jajat Adiyatna	Pelaksana Trantib	SLTA
21	Uhi	Pelaksana Sekretariat	SLTA

Sumber : Kecamatan Kadugede Tahun 2009

Dari tabel di atas dapat kita lihat tingkat pendidikan aparat Kecamatan Kadugede yaitu sebanyak 6 orang atau 27,3 % berpendidikan S1, sebanyak 1 orang berpendidikan D3 atau 4,5 % dan sisanya sebanyak 14 orang atau 63,7 %

berpendidikan SMA dan 1 orang atau 4,5 % berpendidikan SLTP. Jika kita prosentasikan adalah sebagai berikut :

Tabel III.18
Persentase tingkat pendidikan aparat Kecamatan Kadugede

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Prsentase (%)
1	Sarjana (S1)	6	27,3
2	Ahli Madya (D3)	1	4,5
3	Sekolah Menengah Atas (SMA)	14	63,7
4	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP)	1	4,5
	Jumlah	22	100

Sumber data primer 2009

Dari kedua Tabel di atas dapat kita lihat bahwa tingkat pendidikan aparat pemerintah Kecamatan Kadugede sebagian besar adalah lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu sebanyak 14 orang atau 63,7 % dari keseluruhan.

Menurut hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Kadugede mengatakan:

“ Tingkat pendidikan memang merupakan factor yang mempengaruhi untuk menentukan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tetapi hal yang tak kalah penting untuk kami tekankan pada seluruh aparat di sini, bahwasannya sikap kedisiplinan, ramah tamah dan sopan santun harus terus di jaga, karena dengan sikap tersebut masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. Kalau di lihat dari tingkat pendidikan bayak di antara aparat yang ada di Kecamatan Kadugede hanya lulusan SLTA, tetapi untuk menambah skill dan kemampuan aparat dalam pemberian pelayanan, kami menekankan untuk mengikutri kursus dan pelatihan, contohnya kursus computer dan pelatihan

kearsipan, dan program tersebut telah berlangsung lama, sehingga kemampuan aparat yang ada sudah memadai²⁹,”

Penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna pelayanan pembuatan KTP bernama Adi Hadiano, yang penulis wawancarai sesaat setelah beliau membuat KTP di Kecamatan Kadugede.

Menurutnya :

“Kemampuan aparat Kecamatan dalam melayani pembuatan KTP cukup baik, ada yang menyambut dari mulai datang dengan pertanyaan-pertanyaan yang ramah, memberikan penjelasan juga, dan menggarap secepatnya, dalam proses penerbitannya tidak ada masalah, Cuma tadi sempat ada gangguan sedikit gara-gara ada pemohon yang lain yang tidak mau ngantri menunggu³⁰,”

Tetapi ada juga yang berpendapat lain, seperti yang dikatakan oleh Ibu Juju, beliau mengatakan :

“Aparat Kecamatan Kadugede cenderung tidak cepat dalam memberikan pelayanan, bahkan sempat salah cetak juga, sebaiknya untuk kedepannya lebih teliti³¹,”

Kemudian untuk lebih jelasnya mengenai tanggapan masyarakat mengenai kemampuan aparat pelayanan pembuatan KTP, penulis menyebarkan kuisisioner kepada beberapa responden, untuk lebih jelasnya bisa kita lihat dalam Tabel penilaian responden III.19 berikut ini :

²⁹ Wawancara dengan Kasi pemerintahan Kecamatan Kadugede pada bulan Maret 2009

³⁰ Hasil wawancara dengan masyarakat pembuat KTP pada bulan Maret 2009

³¹ Hasil wawancara dengan masyarakat pembuat KTP pada bulan Maret 2009

Tabel III.19
Tanggapan Responden mengenai kemampuan aparat Kecamatan Kadugede dalam melakukan pelayanan pembuatan KTP

No	Kategori	Frekuensi	%
1	Sangat Baik	7	17,5
2	Baik	10	25
3	Cukup baik	20	50
4	Tidak baik	3	7,5
	Jumlah	40	100

Sumber : jawaban hasil kuisisioner nomer 4

Dari Tabel di atas dapat kita ketahui bahwa sebanyak 20 orang 50 % responden mengatakan kemampuan aparat Kecamatan Kadugede dalam melaksanakan pelayanan pembuatan KTP sudah di kategorikan cukup baik, 10 orang 25 % responden menyatakan baik, 7 responden 17,5 % menyatakan sangat baik, dan 3 orang responden atau 7,5 % menyatakan tidak baik.

Dari hasil wawancara, kuisisioner dan penelitian diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa secara umum kemampuan aparat Kecamatan Kadugede dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP di kategorikan cukup baik.

b. Tersedianya sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan kebijakan

Sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen penunjang yang mendukung pelaksanaan kebijakan, karena dapat memberikan kemudahan dalam pelaksanaan kerja. Peralatan oprasional dalam pembuatan KTP yang ada di Kecamatan Kadugede ada tiga unit computer. Sarana dana prasarana yang ada tersebut cukup memadai untuk melayani pembuatan KTP dalam rangka

pelaksanaan kebijakan tentang pembuatan KTP, di samping itu di dukung oleh ruang tunggu yang memadai.

Tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya dan memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika bias memperlancar proses pelayanan dan pelaksanaan kebijakan. Sarana prasarana sangat menentukan sebuah kualitas pelayanan, kondisi sarana prasarana yang lengkap, bersih, rapih dan teratur akan memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Sarana prasarana di Kantor Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan dapat dilihat pada Tabel III.20

Tabel III.20
Sarana Prasarana di Kantor Kecamatan Kadugede kabupaten
Kuningan tahun 2009

No	Jenis sarana dan prasarana	Jumlah	Keterangan
1	Sarana		
	b. Telepon	3	Baik
	c. radio tel	1	Baik
	d. mesin tik	3	Kurang baik
	e. meja tamu	2	Baik
	f. meja tunggu	4	Baik
	g. kursi kerja	19	Baik
	h. kursi lipat	12	Baik
	i. lemari besi	1	Baik
	j. lemari kayu	2	Baik
	k. rak buku	3	Baik
	l. kursi rapat	20	Baik
	m. computer	3	Baik
	n. filling cabinet	3	Baik
	o. kendaraan dinas roda (2)	1	Baik
	p. kendaraan dinas roda (4)	1	Baik
	Prasarana		
	a. Balai Pertemuan	1	Baik
	b. Ruang tunggu	1	Baik
	c. Kamar Mandi	2	Baik
	d. Gudang	1	Baik

Sumber Kecamatan Kadugede 2009

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Kadugede sudah cukup memadai untuk melaksanakan sebuah kebijakan dan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan pembuatan KTP. Hal ini dapat terlihat dari adanya sarana

prasarana yang sangat penting yang sudah tersedia di Kantor Kecamatan Kadugede contohnya keberadaan computer dan ruang tunggu..

Sarana yang sangat penting dan vital sifatnya dalam proses penerbitan KTP adalah ketersediaan computer yang baik dan memadai. Sarana computer merupakan sarana penunjang dalam menciptakan efektifitas dan efisiensi kinerja pelayanan..Di Kecamatan Kadugede terdapat 3 (tiga) unit computer yaitu 2 unit computer Pentium 3 dan 1 unit Pentium 4, hal ini dirasa kurang karena dengan beban kerja yang sangat besar dan kompleks menuntut ketersediaan sarana computer yang baik dan mampu bekerja secara cepat dan normal.

Hal ini di dukung pula oleh Bapak Drs.Dudi Sudiana selaku sekretaris Camat di Kecamatan Kadugede saat di wawancarai oleh penulis beliau mengatakan :

“Sarana prasarana di Kantor Kecamatan Kadugede sudah cukup lengkap, seperti sudah adanya SIAK on line, yakni system informasi administrasi untuk mempercepat dalam proses pencetakan KTP, selain itu peralatan oprasional lain seperti, telepon, radio telekomunikasi, kursi tamu, meja, ruang data, kendaraan dinas dan computer. Semua peralatan tersebut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Di samping itu sikap yang baik dan ramah dari para pegawai pun menjadi hal yang penting dan selalu kami tekankan. Walau kamipun mengakui untuk lebih memaksimalkan kinerja pelayanan kami masih membutuhkan beberapa unit computer lagi sebagai penunjang.³²

Di samping itu penulis juga menyebarkan kuisioner kepada beberapa responden pengguna pelayanan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Kadugede.

Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat dalam table III.21 di bawah ini.

³² Wawancara dengan Bapak Drs.Dudi Sudiana selaku sekretaris Camat pada bulan Maret 2009

Tabel III.21
Penilaian Responden terhadap Penyediaan Sarana dan Prasarana
dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP

No	Kategori	Frekuensi	%
1	Sangat lengkap	5	12,5
2	Cukup lengkap	15	37,5
3	Kurang Lengkap	13	32,5
4	Tidak Lengkap	7	17,5
	Jumlah	40	100

Sumber : jawaban kuisioner nomer 5

Dari Tabel di atas dapat kita lihat bahwa 15 orang responden atau 37,5 % menyatakan sarana prasarana di Kecamatan Kadugede sudah cukup lengkap, 13 orang atau 32,5 % menyatakan kurang lengkap, dan sisanya sebanyak 5 orang atau 12,5 % menyatakan sangat lengkap dan 7 orang responden menyatakan tidak lengkap.

Dari penjelasan di atas maka penulis menyimpulkan bahwa sarana prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Kadugede telah cukup lengkap untuk menunjang pelaksanaan kebijakan KTP dan pelayanan pembuatan KTP.

3. Disposisi sikap pelaksana

a. Akuntabilitas dari para staff pelaksana.

Disposisi sikap pelaksana merupakan factor yang tidak kalah pentingnya dalam proses implementasi kebijakan, staff pelaksana merupakan ujung tombak dari pelaksanaan sebuah kebijakan, oleh karena itu di sini di butuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan dan skill yang memadai, di samping itu para staff pelaksana harus mempunyai cara pandang yang baik dalam

menyikapi setiap masyarakat pengguna pelayanan, agar tercipta kepuasan dari masyarakat itu sendiri.

Selain keramah tamahan dari staff pelaksana, aparat juga harus memiliki sikap akuntabilitas yang baik pula dalam memberikan pelayanan.

Contoh akuntabilitas atau pertanggung jawaban yang bisa di lihat, contoh kasus ketika seorang warga mendapatkan kesalahan dari aparat, kasus yang sering terjadi adalah salah cetak dalam penerbitan KTP. Seperti yang terjadi pada salah satu warga bernama Ibu Juju, beliau mengatakan :

“...Aparat Kecamatan Kadugede cenderung tidak cepat dalam memberikan pelayanan, bahkan sempat salah cetak juga, sebaiknya untuk kedepannya lebih teliti..³³”

Dari kasus di atas dibutuhkan pertanggung jawaban dari aparat Kecamatan Kadugede dalam hal ini. Menanggapi hal tersebut penulis mewawancarai Kasi Pemerintahan Kecamatan Kadugede Bapak Drs.Unandi, beliau mengatakan :

“Dalam proses pencetakan memang terkadang ada salah cetak, baik itu tanggal lahir ataupun nama sekalipun, karena itu kesalahan dari aparat kami, maka kami akan cetak ulang kembali, dan itu tidak dikenakan biaya³⁴”

Untuk mengetahui lebih jauh, penulis menyebarkan kuisioner kepada beberapa responden pengguna pelayanan pembuatan KTP. Penilaian responden mengenai kinerja dan akuntabilitas aparat pelayanan masyarakat dapat di lihat pada table III.22

³³ Hasil wawancara dengan masyarakat pembuat KTP pada bulan Maret 2009

³⁴ Wawancara dengan Kasi pemerintahan Kecamatan Kadugede pada bulan Maret 2009

Table III.22
Penilaian responden mengenai kinerja dan akuntabilitas aparat pelayanan masyarakat

No	Kategori	Frekuensi	%
1	Sangat Baik	9	22,5
2	Cukup baik	18	45
3	Kurang baik	2	5
4	Tidak baik	1	2,5
	Jumlah	40	100

Sumber : jawaban kuisioner nomor 6

Dari table di atas dapat di ketahui bahwa kinerja dan akuntabilitas aparat pelayanan masyarakat menurut data yang di peroleh dari responden mempunyai penilaian yang cukup beragam, responden yang berpendapat tidak baik berjumlah 1 orang , kurang baik berjumlah 2 orang, cukup baik berjumlah 18 orang, sementara yang berpendapat sangat baik berjumlah 9 orang.

Sehingga dengan demikian dapat kita ketahui bahwa penilaian responden yang paling banyak adalah yang menyatakan kategori cukup baik yaitu 18 orang, dengan demikian masyarakat puas dengan kinerja dan akuntabilitas dari aparat pelayanan di Kecamatan Kadugede.

Dan dengan demikian dapat di ketahui bahwa kinerja dan akuntabilitas aparat pelayanan di Kecamatan Kadugede sudah berjalan dengan cukup baik walaupun belum maksimal. Ini bisa di lihat dari bentuk pertanggung jawaban aparat Kecamatan Kadugede seperti penyusunan laporan pertanggung jawaban, dan pertanggung jawaban langsung yang di berikan aparat Kecamatan pada saat terjadi kesalahan dalam proses pelayanan pembuatan KTP.

Proses pelaksanaan program sangatlah penting dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta, pengevaluasian mutlak harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja dalam rangka pengimplementasian kebijakan dan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan tersebut. Peningkatan kinerja atau pertanggung jawaban aparat sebagai pelayan masyarakat di Kecamatan Kadugede seperti yang di paparkan oleh Sekretaris Camat, Bapak Drs.Dudi Sudiana dari hasil wawancara yang penulis lakukan. Beliau mengatakan :

“Peningkatan kinerja dan pertanggung jawaban aparat sebagai pelayan masyarakat, selalu kami lakukan, yaitu dengan penyusunan laporan pertanggung jawaban yang di lakukan setiap satu tahun sekali dan evaluasi yang dilakukan khususnya pelayanan KTP dengan laposaran pertanggung jawana dan evaluasi yang di lakukan kami akan tahu bagaimana hasil yang di capai, untuk selanjutnya di lakukan perbaikan-perbaikan seandainya masih ada kekurangan³⁵”

b. Memberikan pelayanan yang maksimal tanpa diskriminasi.

Reformasi di Indonesia berdampak besar pada proses demokrasi dan kebebasan berpendapat, pengetahuan masyarakat yang semakin maju, dan ruang kebebasan berpendapat yang di sediakan pasca reformasi menjadikan masyarakat lebih kritis dalam menilai setiap hal yang menyangkut kinerja pemerintah baik itu pusat maupun daerah. Oleh karena itu Kecamatan Kadugede yang merupakan fasilitator dalam pelaksanaan kebijakan pembuatan KTP, disini di tuntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prima dan maksimal, dan tanpa diskriminasi.

³⁵ Wawancara dengan Sekretari Camat Bapak Drs Dudi Sudiana pada bulan maret 2009

Menurut Bapak Drs.Unandi Kasi Pemerintahan Kecamatan Kadugede, beliau mengatakan :

“Pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Kadugede telah dilakukan sesuai prosedur yang berlaku, standar pelayanan kami yang mempunyai slogan cepat, tepat, murah, memuaskan, transparansi dan tanpa diskriminasi telah kami laksanakan, walaupun belum maksimal dan yang menjadi permasalahan adalah terkadang masyarakat tidak melengkapi persyaratan yang telah di tentukan tetapi ingin cepat selesai.³⁶”

Untuk mengetahui tanggapan dari masyarakat mengenai hal ini, penulis melakukan penyebaran kuisisioner, untuk lebih jelasnya bias kita lihat dari table responden berikut ini :

Tabel III.23
Penilaian responden tentang memberikan pelayanan pembuatan KTP dengan cepat, tepat dan murah, memuaskan, transparansi dan tanpa diskriminasi.

No	Kategori	Frekuensi	%
1	Sangat baik	3	10
2	Cukup Baik	35	83,4
3	Kurang baik	2	6,6
4	Tidak baik	-	-
	Total	40	100

Sumber : jawaban dari kuisisioner nomor 7

Dilihat dari table diatas diketahui bahwa pelayanan dengan cepat, tepat, dan murah, memuaskan, dan tanpa diskriminasi menurut data yang diperoleh dari responden mempunyai penilaian yang cukup beragam. Responden yang berpendapat sangat baik berjumlah 3 orang (10 %), cukup baik berjumlah 25

³⁶ Wawancara dengan Drs.Unandi Kasi Pemerintahan Kecamatan Kadugede pada bulan Maret 2009

orang (83,4 %), kurang baik berjumlah 2 orang (6,6 %) dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik.

Sehingga dengan demikian dapat kita ketahui bahwa penilaian responden yang paling banyak atau yang paling tinggi adalah kategori cukup baik yaitu sebanyak 35 orang (8,4%), dengan demikian masyarakat cukup puas dengan pelayanan pembuatan KTP yang dilaksanakan di Kecamatan Kadugede.

4. Struktur Birokrasi

a. Pembagian kerja atau tugas yang jelas dan tegas di antara pelaksana kebijakan.

Struktur birokrasi merupakan organisasi atau petugas (implementor) yang terlibat dalam suatu program yang memiliki struktur organisasi sebagai mekanisme-mekanisme formal untuk mencapai tujuan program. Pengertian organisasi, seperti dikatakan oleh Gozali Saydam dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Dalam arti statis, merupakan wadah atau tempat melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan.
2. Dalam arti dinamis, proses kerjasama antara orang-orang yang ada dalam wadah tersebut dalam rangka pencapaian tujuan.

Proses implementasi kebijakan terdiri dari berbagai aktor yang terlibat mulai dari manajemen puncak sampai pada birokrasi tingkat bawah. Untuk mencapai tujuan bersama dibutuhkan koordinasi yang baik dan konsisten di antara pelaksana kebijakan. Dalam hal ini dalam rangka implementasi

Kebijakan tentang pembuatan KTP, ada beberapa organisasi pelaksana kebijakan yang terlibat di dalamnya yaitu sebagai berikut :

Tabel III.24

Organisasi pelaksana Kebijakan Pembuatan KTP beserta tugas atau kewajibannya dalam rangka pelayanan pembuatan KTP

No	Organisasi	Tugas
1	RT / RW	Memberikan surat pengantar kependudukan kepada pemohon pembuatan KTP untuk selanjutnya di berikan kepada kelurahan / Desa
2	Kelurahan / Desa	Menyediakan dan mengisi formulir biodata pemohon KTP di sesuaikan dengan surat pengantar dari RT / RW setempat.
3	Kecamatan	Menyediakan dan mengisi formulir biodata pemohon KTP di sesuaikan dengan surat pengantar dari Kelurahan / Desa, memeriksa kelengkapan syarat-syarat seperti pengambilan foto yg di scan untuk selanjutnya semua kelengkapan itu di bawa oleh petugas Kecamatan ke Disdukcapil
4	Disdukcapil (Kabupaten Kota)	Berkas dari Kecamatan di cek dan dibukukan oleh petugas Disdikcapil selanjutnya operator menyetujui data, foto dan di beri NIK (Nomor Induk Kependudukan), di tanda tangani oleh Kepala Dinas Disdukcapil dan selanjutnya di kembalikan ke Kecamatan untuk di terbitkan.

Sumber data primer 2009

Dalam implementasi kebijakan KTP tidak hanya pihak Kecamatan saja yang mempunyai peranan penting, tetapi ada beberapa organisasi public lain juga yang berperan penting di sini, seperti yang terlihat dari table di atas bahwa ada beberapa peranan penting dari organisasi lain seperti RT / RW,

Kelurahan / Desa, dan juga Dinas Kependudukan dan Catatan sipil. Oleh karena itu diperlukan koordinasi antar sector untuk bisa mewujudkan tujuan bersama yaitu pemberian pelayanan secara prima kepada Masyarakat dalam hal ini pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk.

Seperti yang di kutip dari hasil wawancara penulis dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Kadugede, beliau mengatakan :

“,,dalam pelayanan pembuatan KTP diperlukan kerjasama dari berbagai pihak, tugas dan kewenangan dari masing-masing sudah sangat jelas di atur dalam undang-undang tentang ke administrasian penduduk atau dengan di keluarkannya Peraturan Bupati Nomor 61 tahun 2008 tentang tugas pokok, fungsi dan uraian tugas unit-unit organisasi Kecamatan...”³⁷

Dalam hal pelayanan pembuatan KTP seksi pemerintahan adalah bagian ujung tombak dalam pelaksanaan, dan pengevaluasian kebijakan. Seperti yang tercantum dalam peraturan Bupati nomor 61 tahun 2008 pasal 18 ayat 1 tentang tugas pokok, fungsi dan uraian tugas unit-unit organisasi Kecamatan, disana menyatakan :

“Seksi Pemerintahan mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan di wilayah kerja Kecamatan “

Kecamatan Kadugede dalam menjalankan fungsinya sebagai fasilitator sekaligus implementor kebijakan KTP sampai sejauh ini telah melakukan upaya-upaya dalam rangka mensukseskan pengimplementasian kebijakan

³⁷ Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Kadugede Bapak Drs. Unandi pada bulan maret 2008

tentang KTP ini, seperti yang di kutip dari hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Bapak Drs. Unandi beliau mengatakan :

“ Kami telah mengadakan koordinasi dengan berbagai pihak seperti Desa dan Kabupaten menyangkut pengimplementasian Kebijakan KTP dan hal ini di lakukan setiap sebulan sekali, tapi bukan tanpa hambatan, kenyataan di lapangan bahwa masih lambatnya pemahaman terutama perangkat Desa, LPM, Rt/Rw mengenai isi kebijakan dan tugas yang harus mereka lakukan, sehingga hal ini sangat menghambat dalam proses sosialisasi kepada masyarakat”³⁸

Dari penjelasan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwasannya telah ada peraturan yang tegas dalam mengatur tugas dan kewenangan para staff pelaksana kebijakan. Hal ini diatur dalam peraturan Bupati Kuningan Nomor 61 tahun 2008 tentang tugas pokok, fungsi dan uraian tugas unit-unit organisasi Kecamatan.

³⁸ Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Kadugede Bapak Drs. Unandi pada bulan maret 2008