

### **BAB III**

## **PEMBAHASAN DAN ANALISIS KINERJA APARAT KANTOR KECAMATAN KASIHAN KABUPATEN BANTUL DALAM PEMBUATAN E-KTP TAHUN 2015-2016**

Dalam bab ini peneliti akan memaparkan hasil analisis yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai kinerja aparat kantor kecamatan kasihan kabupaten bantul dalam pembuatan E-KTP tahun 2015-2016. Pertama peneliti akan membahas alat ukur yang digunakan untuk meneliti sejauh mana kinerja aparat kantor kecamatan kasihan dalam pembuatan E-KTP tahun 2015-2016. Alat ukur yang digunakan terdiri dari beberapa aspek, yakni Aspek Produktivitas, Aspek Orientasi, Aspek Kualitas Layanan Kepada Pelanggan, Aspek Responsivitas, dan Aspek kuntabilitas. Kedua peneliti akan membahas faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparat Kantor Kecamatan Kasihan dalam pembuatan E-KTP. Yang terakhir peneliti akan menyimpulkan hasil analisis dari data yang sudah dipaparkan.

#### **A. Alat Ukur Kinerja**

##### **1. Aspek Produktivitas Aparat Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul dalam Pembuatan E-KTP**

Aspek Produktivitas sebagai alat ukur dapat dinilai berdasarkan seberapa besar pelayanan publik untuk memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator yang penting. Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat seperti hal

nya pelayanan E-KTP maka aparat harus memiliki kemampuan untuk menerbitkan E-KTP setiap harinya dan tingkat efisien dan efektivitas aparat dalam pembuatan E-KTP. Aspek produktivitas yang digunakan sebagai tolak ukur terbagi menjadi dua unsur yaitu unsur kemaksimalan dalam bekerja dan unsur tingkat efisien aparat dalam membuat E-KTP.

**a. Unsur Produktivitas Mengenai Tingkat Kemaksimalan Dalam Pelayanan E-KTP**

Unsur produktivitas aparat mengenai tingkat kemaksimalan aparat bekerja sehari-harinya dalam membuat E-KTP. Semakin aparat maksimal dalam bekerja membuat E-KTP setiap harinya maka tingkat produktivitas aparat sangat berpengaruh pada tingkat keberhasilan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa dalam unsur tingkat kemaksimalan aparat dalam pembuatan E-KTP yang diberikan aparat Kantor Kecamatan kasihan Kabupaten Bantul sudah maksimal, dalam penelitian yang dilakukan wawancara dengan bapak Syahroni yang merupakan tokoh masyarakat di Kecamatan Kasihan, menyatakan bahwa :

*“Aparat Kantor Kecamatan kasihan disini sudah maksimal dalam bekerja dan juga memberikan pelayanan yang baik bagi kami selaku masyarakat kecamatan kasihan, beliau juga mengatakan wawasan aparat dalam mengoperasikan alat perekaman E-KTP sudah ahli dilihat dari cara aparat yang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan” (wawancara 2 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa aparat Kantor Kecamatan Kasihan sudah maksimal dalam bekerja dan juga memberikan

pelayanan yang baik bagi kami selaku warga kecamatan kasihan, dan juga wawasan yang dimiliki aparat dalam mengoperasikan alat perekaman E-KTP sudah ahli dilihat dari cara aparat yang cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan,

Hal serupa juga disampaikan oleh bapak Zainal Amri selaku warga Kecamatan kasihan selaku warga Kecamatan Kasihan kabupaten Bantul menyatakan bahwa :

*“menurut saya pengetahuan aparat dalam melakukan pelayanan E-KTP sudah baik dan maksimal dalam memberikan pelayanan sehingga menghasilkan produktivitas yang baik pula”  
(wawancara 2 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa pengetahuan aparat dalam melakukan pelayanan E-KTP sudah maksimal dalam memberikan pelayanan sehingga menghasilkan produktivitas yang baik pula.

Hal diatas juga dinyatakan oleh bapak Sudiantara selaku Kasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Kasihan Bantul, beliau mengatakan bahwa :

*“Saya rasa kami sudah memberikan pelayanan yang maksimal dilihat dari jumlah E-KTP yang kami terbitkan setiap harinya, yakni kami mampu membuat E-KTP sebanyak 25-30 KTP setiap harinya, kami juga mengikuti SOP yakni E-KTP sudah bisa diambil dalam empat hari jikalau material dari pusat tersedia”  
(wawancara 2 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa aparat Kantor Kecamatan Kasihan sudah memberikan pelayanan yang maksimal dilihat dari jumlah E-KTP yang kami terbitkan setiap harinya, yakni mampu

membuat 25-30 E-KTP setiap harinya, aparat juga mengikuti SOP yakni E-KTP sudah bisa diambil dalam empat hari.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa aparat Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul sudah maksimal dalam memberikan pelayanan E-KTP dilihat dari produktivitas yang dihasilkan aparat Kantor Kecamatan Kasihan setiap harinya dan juga bekerja sesuai SOP yang berlaku .

**b. Unsur Produktivitas Tingkat efektivitas Aparat dalam Pembuatan E-KTP**

Produktivitas tingkat efektivitas aparat dalam pembuatan E-KTP merupakan suatu hal yang dianggap akan berhasil atau mencapai hasil yang diinginkan, efektivitas aparat dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dilihat sejauh mana aparat menghasikan sesuatu. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa dalam unsur tingkat efektivitas aparat dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Kasihan kabupaten Bantul sudah efektif, dengan penelitian yang dilakukan dengan Ibu Sri Rahayu mengatakan bahwa :

*“menurut saya aparat Kantor Kecamatan Kasihan sudah efektif dalam memberikan pelayanan saya melihat semua staff yang ada di Kantor Kecamatan kasihan semuanya ikut bekerja, memiliki kesibukannya masing-masing sesuai bidangnya, tidak ada aparat yang kerja hanya santai dan asik ngobrol saja, jadi saya rasa aparat kantor Kecamatan Kasihan sudah efektif dalam memberikan pelayanan” (wawancara 2 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa aparat Kantor Kecamatan sudah efektif dalam memberikan pelayanan dilihat dari semua staff yang ada di Kantor Kecamatan Kasihan semuanya ikut bekerja,

memiliki kesibukannya masing-masing sesuai dengan bidangnya, tidak ada aparat yang kerjanya hanya santai dan ngobrol saja jadi aparat kantor Kecamatan Kasihan kabupaten Bantul sudah efektif dalam memberikan pelayanan.

Hal ini juga dikatakan oleh bapak Sudiantara selaku Kasi Pelayanan di Kantor Kecamatan kasihan beliau menyatakan bahwa :

*“Kami selaku aparat Kantor Kecamatan kasihan, pelayanan yang sudah kami berikan kepada masyarakat saya rasa sudah efektif dan berjalan lancar saya selaku kasi juga rutin mengontrol kerja rekan-rekan saya dalam memberikan pelayanan apabila terdapat pegawai yang tidak serius dalam bekerja akan langsung saya tegur demi memberikan pelayanan yang baik dan efektif” (wawancara 2 september 2017).*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa aparat Kantor Kecamatan Kasihan sudah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat, dan juga beliau rutin mengontrol kerja pegawai dalam melakukan pelayanan demi memberikan pelayanan yang efektif.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai tingkat efektivitas aparat dalam pembuatan E-KTP yg diberikan Aparat Kantor Kecamatan Kasihan kabupaten Bantul dapat disimpulkan bahwa aparat kantor Kecamatan Kasihan sudah efektif dalam memberikan pelayanan dilihat dari semua staff yang ada di Kantor Kecamatan semuanya ikut bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing dan tiak terlihat pegawai yang berleha-leha dan juga atasan yang selalu rutin mengontrol kerja pegawainya demi memberikan pelayanan yang efektif.

## **2. Aspek Orientasi Kualitas Layanan Kepada pelanggan dalam Pembuatan E-KTP**

Aspek Orientasi Layanan Kepada Pelanggan dapat diukur berdasarkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Semakin pelayanan public diberikan maka Orientasi Kualitas Layanan Kepada Pelanggan dapat memberikan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Kasihan Bantul dapat diukur melalui hasil pelayanan yang diberikan aparat. Untuk mengetahui seberapa besar orientasi layanan kepada pelanggan di Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul peneliti menggunakan dua unsur yaitu unsur kecepatan pelayanan pada saat pembuatan E-KTP dan perlakuan yang diberikan aparat pada saat pelayanan E-KTP.

**a. Unsur Kecepatan Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP**

Orientasi Kualitas Layanan Kepada Pelanggan yang diberikan pemerintah pada dasarnya dituntut untuk sebaik mungkin, agar masyarakat merasa terlayani baik. Pemberian pelayanan yang cepat, tepat dan akurat dapat menunjukkan bahwa aparat dalam memberikan Orientasi Kualitas Layanan Kepada Pelanggan adalah maksimal. Kecepatan aparat pada saat pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul dapat diukur berdasarkan hasil pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa unsur kecepatan aparat dalam memberikan pelayanan dinilai sudah cepat. Dalam penelitian ini juga melakukan wawancara untuk memperkuat hasil penelitian. Wawancara tersebut dilakukan dengan bapak Paryudi yang merupakan tokoh masyarakat di Kelurahan Tamantirto beliau berkata :

*“Untuk melakukan perekaman input data E-KTP biasanya tidak terlalu banyak memakan waktu dan tergolong cukup singkat yakni hanya sekitar 10-15 menit saja. Input data yang diambil antara lain perekaman sidik jari, perekaman iris mata, pengambilan foto wajah dan yang terakhir tanda tangan”.*  
(wawancara 2 september 2017)

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa untuk melakukan perekaman input data E-KTP tidak teralalu banyak memakan waktu dan tergolong cukup singkat yakni hanya sekitar 10-15 menit saja. Input data yang diambil meliputi perekaman sidik jari, perekaman iris mata, pengambilan poto wajah dan yang terakhir tanda tangan.

Hal serupa juga dinyatakan oleh bapak Suwardi S.H selaku Operator E-KTP di Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul bahwa :

*“Proses perekaman atau pembuatan E-KTP paling cepat dalam 4 hari sudah selesai apabila tidak terkendala material dan tanda tangan Kepala Disdukcapil Kabupaten Bantul,” (wawancara 2 september 2017)*

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa dalam proses pembuatan E-KTP paling cepat dalam empat hari sudah selesai apabila tidak terkendala material dan tanda tangan Kepala Disdukcapil Kabupaten Bantul.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa unsur kecepatan aparat dalam memberikan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul dapat dikatakan sudah cepat dilihat dari proses perekaman yang terbilang singkat yakni dengan memerlukan waktu sekitar 10-15 menit saja perekaman E-KTP yang meliputi perekaman sidik jari, perekaman iris mata, pengambilan poto wajah dan tanda tangan, sudah bisa langsung terinput kedalam database E-KTP akan jadi dalam empat hari jika tidak terkendala material dan tanda tangan Kepala Disdukcapil Kabupaten bantul .

## **b. Unsur Perlakuan Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP**

Perlakuan aparat dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang telah dilakukan pemerintah. Semakin sikap yang diberikan petugas semakin sopan maka masyarakat akan merasa puas. Perlakuan aparat dalam memberikan pelayanan E-KTP dapat diukur dari kesopanan dan keramahan petugas.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa dalam unsur perlakuan aparat dalam memberikan pelayanan E-KTP sudah adil dan tidak membeda-bedakan. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara dengan bapak Paryudi yang merupakan warga Kecamatan Kasihan yang menyatakan bahwa :

*“Perlakuan aparat sudah baik, adil dan tidak membeda-bedakan seperti yang sering terjadi biasanya aparat lebih mendahulukan keluarga atau kenalan untuk mendapat pelayanan, tapi hal seperti itu tidak terjadi di Kantor Kecamatan Kasihan ini pelayanan berdasarkan dengan nomor antrian” (wawancara 2 september 2017)*

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa perlakuan aparat sudah baik, adil dan tidak membeda-bedakan seperti yang sering terjadi biasanya aparat lebih mendahulukan keluarga atau kenalan untuk mendapatkan pelayanan, tetapi hal tersebut tidak terjadi di Kantor Kecamatan Kasihan karena pelayanan berdasarkan dengan nomor antrian.

Hal serupa juga disampaikan oleh bapak Zainal Amri yang merupakan warga kelurahan Tamantirto beliau mengatakan bahwa :

*“Saya merasa perlakuan aparat Kantor Kecamatan Kasihan kepada warga yang ingin membuat E-KTP sangat ramah sehingga kami juga merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan tersebut” (wawancara 2 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa perlakuan aparat Kantor Kecamatan Kasihan kepada warga yang ingin membuat E-KTP



sangat ramah sehingga kami juga merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan tersebut.

Hal senada juga disampaikan oleh bapak Sudiantara selaku Kasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Kasihan, bahwa :

*“Saya beserta rekan-rekan di Kantor Kecamatan Kasihan merasa sudah memberikan perlakuan yang ramah dan sopan kepada warga yang hendak membuat E-KTP” (wawancara 2 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa aparat kantor Kecamatan Kasihan merasa sudah memberikan perlakuan yang ramah dan sopan kepada warga yang hendak membuat E-KTP.

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara mengenai perlakuan aparat dalam memberikan pelayanan E-KTP dapat disimpulkan bahwa perlakuan aparat Kantor Kecamatan Kasihan sudah adil, ramah, dan tidak membeda-bedakan, hal ini menunjukkan bahwa perlakuan aparat yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan sudah adil.

### **3. Aspek Responsivitas Aparat Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul dalam pembuatan E-KTP**

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Responsivitas aparat Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan E-KTP dikatakan merespon apabila

aparatus mengetahui apa yang diharapkan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana responsivitas aparat Kantor kecamatan kasihan kabupaten Bantul maka peneliti menggunakan aspek responsivitas. Aspek ini dibagi menjadi dua unsur yaitu unsur daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan E-KTP dan ketepatan solusi yang diberikan aparat pada saat masyarakat mengalami permasalahan dalam pembuatan E-KTP.

#### **a. Unsur Daya Tanggap Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP**

Unsur daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan merupakan kemampuan untuk merespon atau daya tanggap dalam memahami, mengenali, dan memberikan tanggapan atau solusi mengenai apa yang dibutuhkan atau diharapkan masyarakat. Artinya kepekaan atau perhatian aparat sangat diperlukan dan dapat diukur melalui program pelayanan yang sesuai dengan harapan, keinginan dan aspirasi masyarakat. Daya tanggap aparat Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul dapat diukur dari seberapa besar aparat mengenali dan memahami apa yang dibutuhkan masyarakat dalam pelayanan E-KTP.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara menunjukkan bahwa dalam unsur daya tanggap dalam pembuatan E-KTP dapat dikatakan sudah tanggap. Peneliti melakukan wawancara dengan bapak Sudiantara yang merupakan Kasi Pelayanan sebagai berikut :

*“Selama ini kami dari pihak Kecamatan Kasihan sudah menyediakan juga kotak surat untuk menyampaikan kritik dan saran kepada aparat Kecamatan Kasihan, tidak banyak masyarakat yang complain paling hanya menanyakan untuk masalah waktu kapan E-KTP bisa jadi, kami juga sudah memberikan pengertian dan*

*penjelasan terkait complain masyarakat tersebut.” (wawancara 2 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa dari pihak kantor Kecamatan kasihan menyediakan kotak surat untuk komplain kepada aparat kantor Kecamatan kasihan, tidak banyak masyarakat yang mengisi kotak saran tersebut, masyarakat hanya menanyakan masalah waktu kapan E-KTP bisa jadi, dari pihak kecamatan juga sudah memberikan pengertian dan penjelasan mengenai mengenai komplain tersebut,

Penjelasan berikutnya disampaikan oleh bapak Supriyanto yang merupakan Kepala Dukuh rt. 4 di kecamatan Kasihan Kabupaten bantul bahwa :

*“saya merasa kurang jelasnya kepastian waktu yang diberikan terkait jadinya E-KTP yang diberikan oleh Aparat Kantor Kecamatan Kasihan saya sebagai warga indonesia tentunya sangat membutuhkan E-KTP tersebut sebagai identitas diri dan keperluan lainnya kami hanya bisa menunggu, aparat mengatakan semua tergantung pusat dan Disdukcapil Kabupaten Bantul karena E-KTP harus di tandatangani oleh Kepala Disdukcapil, begitu penjelasan aparat Kecamatan Kasihan” (wawancara 2 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa warga merasa kurang jelasnya kepastian waktu yang diberikan oleh Aparat kantor Kecamatan Kasihan karena mereka sebagai warga Indonesia sangat membutuhkan E-KTP tersebut sebagai identitas diri dan keperluan lainnya mereka hanya bisa menunggu, aparat Kecamatan Kasihan juga menjelaskan masalah kepastian waktu tergantung pada pusat dan E-KTP harus di tanda tangani oleh Kepala Disdukcapil.

Bersasarkan hasil dari beberapa wawancara yang telah dilakukan peneliti maka dalam unsur daya tanggap aparat dalam pembuatan E-KTP

Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul dikatakan sudah tanggap. Namun masih terdapat kekurangan seperti kurangnya kejelasan informasi tentang kapan jadinya E-KTP tersebut, kotak saran juga kurang dimanfaatkan masyarakat sebagaimana mestinya.

**b. Unsur ketepatan Solusi yang diberikan Aparat dalam Memberikan Pelayanan E-KTP**

Responsivitas merupakan ukuran seberapa jauh daya tanggap penyedia terhadap harapan, keinginan, aspirasi dan tuntutan customers,. Responsivitas muncul ketika customers dalam melakukan pelayanan seperti E-KTP misalnya mengalami permasalahan. Tujuannya agar segera memberikan solusi sebaik mungkin agar customers merasa puas.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara menunjukkan bahwa dalam unsur ketepatan solusi yang diberikan aparat saat pelayanan E-KTP dapat dikatakan sudah tepat dalam memberikan solusi. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan bapak Sudiantara selaku Kasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Kasihan beliau menyatakan bahwa :

*“Kendala yang ada pada saat pembuatan E-KTP yakni masyarakat lansia dan juga kaum difable yang tidak bisa mengurus E-KTP secara langsung datang ke Kantor Kecamatan kami akan mendatangi langsung kerumah masyarakat tersebut jadi mereka tidak perlu lagi dating ke Kantor dengan keterbatasan fisik.” (wawancara 2 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa kendala yang ada pada saat pembuatan E-KTP yakni masyarakat lansia dan juga kaum difable yang tidak bisa mengurus E-KTP secara langsung ke Kantor Kecamatan, maka dari

aparatus Kantor Kecamatan akan mendatangi kerumah masyarakat tersebut jadi mereka tidak perlu lagi datang ke Kantor Camat dengan keterbatasan fisik.

Kemudian dikatakan juga oleh Bapak Suwardi S.H selaku operator E-KTP di Kantor Kecamatan Kasihan, bahwa :

*“Kendala yang kami hadapi saat ini juga sangat minimnya ketersediaan blangko E-KTP memang semua material pembuatan E-KTP bergantung pada pusat, tetapi dengan kebijakan pemerintah pusat dalam rangka mengatasi kekosongan sementara bagi penduduk yang ingin memiliki identitas diri menunggu blangko tersedia, dibuatlah Surat Keterangan penduduk yang mempunyai kekuatan hukum sama dengan E-KTP sebagai pengganti E-KTP yang berlaku sementara, yakni selama enam bulan” (wawancara 2 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa kendala yang juga dihadapi aparat Kantor Kecamatan Kasihan yaitu minimnya ketersediaan blangko E-KTP dikarenakan material tersebut pengadaannya terpusat, tetapi dengan kebijakan pemerintah pusat dalam rangka mengatasi kekosongan, sementara bagi penduduk yang ingin memiliki identitas diri selagi menunggu tersedianya blangko dibuatlah Surat Keterangan penduduk yang mempunyai kekuatan hukum sama dengan E-KTP sebagai pengganti E-KTP yang berlaku sementara yakni selama enam bulan,

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Sartini sebagai warga Kelurahan Tamantirto Kecamatan Kasihan, beliau menyatakan bahwa :

*“Pihak aparat sudah memberikan solusi yang tepat, dengan usia saya yang sudah tua saya sudah susah berpergian serta harus menunggu berlama-lama diluar rumah, untung saja dari pihak Kecamatan Kasihan mngerti dengan kondisi saya dan mendatangi rumah saya untuk kepengurusan E-KTP dan hal tersebut sangat membantu saya” (wawancara 2 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa pihak aparat Kantor Kecamatan Kasihan sudah memberikan solusi yang tepat dengan membantu

kepengurusan E-KTP bagi warga lansia dan kaum difabel dengan mendatangi rumah warga tersebut untuk kepengurusan E-KTP, hal tersebut dirasakan sangat membantu sekali bagi warga yang memiliki keterbatasan fisik

Bapak Zainal Amri selaku warga Kecamatan Kasihan juga mengatakan bahwa :

*“Bagi masyarakat yang belum mendapatkan E-KTP seperti saya akan diberikan Surat Keterangan yang berlaku selama enam bulan”  
(wawancara 2 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa bagi masyarakat yang belum mendapatkan E-KTP dikarenakan tidak tersedianya blangko akan diberikan surat keterangan yang berlaku selama enam bulan,

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa aparat Kantor kecamatan menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan E-KTP sudah memberikan solusi yang tepat hal itu ditunjukkan dengan mendatangi rumah warga lansia dan juga kaum difable untuk kepengurusan E-KTP dan juga emberikan Surat Keterangan penduduk sebagai penggantnti E-KTP sementara yang memiliki kekuatan hukum yang sama dengan E-KTP dan berlaku selama enam bulan selagi dan diharapkan selama enam bulan tersebut material pembuatan E-KTP sudah tersedia.

#### **4. Aspek Akuntabilitas Aparat Kantor Kecamatan Kasihan dalam Pembuatan E-KTP**

Aspek akuntabilitas sebagai alat ukur dapat dinilai berdasarkan seberapa besar pertanggungjawaban aparat dalam memberikan program dan kebijakan sesuai apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh sebab itu Aparat kantor Kecamatan harus memberikan pelayanan yang baik dengan penuh

tanggung jawab pada masyarakat. Aspek akuntabilitas yang digunakan sebagai alat ukur dibagi menjadi dua unsur yaitu unsur pertanggungjawaban aparat dalam memberikan informasi mengenai persyaratan pembuatan E-KTP, dan unsur pertanggung jawaban dalam memberikan pelayanan E-KTP.

**a. Unsur Pertanggungjawaban Aparat Mengenai Kejelasan Informasi**

Unsur pertanggungjawaban aparat mengenai kejelasan dalam proses pemerintahan memberikan kontribusi yang sangat penting terhadap efektivitas pengelolaan manajemen pemerintahan. Kejelasan informasi akan menggambarkan tentang kualitas komunikasi antar institusi. Kejelasan informasi yang diberikan bias berupa program, pelayanan publik dan kebijakan. Semakin organisasi memberikan informasi secara jelas, cepat dan akurat maka dapat dikatakan organisasi tersebut semakin bertanggung jawab. Oleh sebab itu dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Aparat Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul harus memberikan informasi dengan jelas, cepat dan akurat kepada masyarakat mengenai pembuatan dan persyaratannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti melalui wawancara kepada informan bahwa dalam pertanggungjawaban mengenai kejelasan informasi dapat disimpulkan sudah bertanggungjawab. Dalam penelitian dilakukan dengan wawancara kepada bapak Sudiantara yang merupakan kasi pelayanan di Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul yang menyatakan bahwa:

*“Kami dari pihak Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul sudah menyampaikan informasi mengenai persyaratan pembuatan E-KTP melalui sosialisasi ke perangkat desa maupun pedukuhan dan juga apabila ada acara formal maupun non formal pak Camat dan juga staf lainnya turut menyampaikan*

*informasi mengenai hal tersebut secara fleksibel”. (wawancara 2 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa dari pihak kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul menyatakan sudah menyampaikan informasi mengenai persyaratan pembuatan E-KTP melalui sosialisasi ke perangkat desa maupun pedukuhan dan juga staf lainnya turut menyampaikan informasi mengenai hal tersebut secara fleksibel.

Demikian juga yang dinyatakan oleh bapak Mulyadi yang merupakan warga Kecamatan Kasihan di Desa Tamantiro mrnyatakan bahwa :

*“Informasi mengenai pembuatan E-KTP sudah cukup jelas berkat sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Kecamatan Kasihan dan juga persyaratannya mudah sekali hanya dengan membawa KK (Kartu Keluarga) dan benar-benar warga bantul kami sudah langsung bisa dilayani dalam pembuatan E-KTP” (wawancara 2 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa informasi mengenai pembuatan E-KTP sudah cukup jelas berkat sosialisasi yang dilakukan oleh aparat Kantor Kecamatan Kasihan Kabuapten Bantul dan juga persyaratannya sangat mudah hanya dengan membawa kartu KK (Kartu Keluarga) dan benar-benar asli warga Bantul sudah bisa langsung dilayani dalam pembuatan E-KTP

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara tersebut maka dapat disimpulkan pertanggungjawaban aparat dalam memberikan informasi di Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul sudah jelas karena



informasinya sudah sampai kepada masyarakat Kecamatan Kasihan melalui sosialisasi yang dilakukan pihak Kantor Kecamatan Kasihan melalui perangkat desa dan juga persyaratannya yang sangat mudah dengan hanya membawa KK (Kartu Keluarga) warga yang datang bisa langsung dilayani dalam pembuatan E-KTP.

**b. Unsur Pertanggungjawaban Aparat dalam Memberikan Pelayanan E-KTP**

Pertanggungjawaban aparat merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh stake holders, Pertanggungjawaban aparat dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kepuasan masyarakat akan pelayanan yang di dapatkannya. Seperti pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul, dapat dinilai dari pertanggungjawaban aparat dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti melalui wawancara bahwa, pertanggungjawaban aparat dalam pelayanan pembuatan E-KTP dapat dikatakan sudah bertanggungjawab. Dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara kepada Bapak Sudiantara selaku Kasi Pelayanan E-KTP, Menyatakan sebagai berikut :

*“sebenarnya tidak ada yang susah dalam persyaratan pembuatan E-KTP sekarang semua sudah dipermudah persyaratannya jika ingin membuat E-KTP dengan hanya membawa KK (Kartu Keluarga) masyarakat yang datang bisa langsung kami layani dengan baik dan tentunya dengan antrian. Pelayanan dibuka mulai dari pukul 07.30 sampai pukul 15.00. (wawancara 2 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa tidak ada yang susah dalam persyaratannya pembuatan E-KTP semua sudah dipermudah, jika ingin membuat E-KTP dengan hanya membawa KK (Kartu keluarga) masyarakat yang datang langsung dilayani dengan baik dan tentunya berdasarkan nomor antrian, pelayanan pembuatan E-KTP dibuka dari pukul 07,30 sampai pukul 15.00.

Hal serupa juga dibenarkan oleh bapak Supriyanto yang merupakan dukuh rt. 4 di kelurahan Tamantirto, beliau mengatakan bahwa:

*“Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh Aparat Kantor Kecamatan Kasihan Sudah baik, sekarang sudah dipermudah kami hanya perlu membawa KK sebagai syarat dalam pembuatan E-KTP tidak perlu lagi membawa surat pengantar dari RT” (wawancara 2 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Aparat Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten bantul sudah baik, sekarang sudah dipermudah kami hanya perlu membawa KK sebagai syarat dalam pembuatan E-KTP dan tidak perlu lagi membawa surat pengantar dari RT.

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Aparat Kantor Kecamatan Kasihan sudah baik, waktu pelayanan dimulai dari pukul 07.30 sampai pukul 15.00 dan persyaratannya yang mudah dengan hanya membawa KK warga sudah bisa dilayani menurut nomor antrian dan tidak perlu lagi membawa surat pengantar dari RT .

## **B. Faktor-faktor Yang mempengaruhi Kinerja Organisasi**

Kinerja dalam lingkup organisasi adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerjanya. Berhasil tidaknya tujuan dan cita-cita dalam organisasi tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. Kinerja organisasi tidak lepas dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparat Kantor Kecamatan Kasihan kabupaten Bantul :

### **1. Faktor internal yaitu :**

#### **a. Sarana dan prasarana**

Sarana merupakan suatu alat yang dapat dipakai manusia untuk menghemat waktu dan mempermudah pekerjaannya. Sedangkan prasarana merupakan pendukung dapat berjalannya suatu kegiatan. Oleh karena itu sarana dan prasarana sangat penting sebagai aspek pendukung terciptanya kegiatan yang optimal dan produktif.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti melalui beberapa wawancara kepada bapak Suwardi S.H yang merupakan Operator Perekaman di Kantor Kecamatan Kasihan tentang sarana dan prasarana beliau mengatakan, bahwa :

*“sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Kasihan ini terbilang lengkap contohnya saja alat perekaman E-KTP seperti Komputer, kamera DSLR, alat perekaman retina mata, alat perekaman sidik jari, dan alat perekaman tanda tangan, semuanya tersedia dan dapat berfungsi dengan baik”  
(wawancara 11 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Kasihan terbilang lengkap

contohnya alat perekaman E-KTP seperti komputer, kamera DSLR, alat perekam retina mata, alat perekam sidik jari, dan alat perekam tanda tangan semua alat tersebut tersedia dan dapat berfungsi dengan baik.

Hal demikian juga disampaikan oleh Bapak Sudiantara yang merupakan Kasi pelayanan di Kantor Kecamatan Kasihan, beliau menyatakan bahwa :

*“Kalau di Kantor Kecamatan Kasihan ini fasilitas di ruang tunggu cukup lengkap seperti tersedianya AC, TV, tempat duduk bagi masyarakat yang menunggu untuk pelayanan administrasi kependudukan, jadi masyarakat tersebut bisa merasa nyaman selagi menunggu dipanggil nomor antriannya”  
(wawancara 11 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa di kantor Kecamatan Kasihan memiliki fasilitas di ruang tunggu cukup lengkap seperti tersedianya AC, TV, tempat duduk bagi masyarakat yang menunggu untuk diberi pelayanan administrasi kependudukan, jadi masyarakat tersebut bisa merasa nyaman selagi menunggu nomor antriannya dipanggil.

Berikut tabel mengenai sarana dan prasaran yang tersedia di Kantor Kecamatan Kasihan, Kabupaten bantul :

No.	Sarana yang diperlukan	Tersedia	Tidak tersedia
-----	------------------------	----------	----------------

1.	Komputer	✓	-
2.	Kamera DSLR	✓	-
3.	Perekam Retina	✓	-
4.	Perekam sidik jari	✓	-
5.	Perekam tanda tangan	✓	-

*Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017*

Kemudian juga disampaikan oleh Ibu Nanik yang merupakan staff pelayanan di kantor Kecamatan Kasihan beliau mengatakan bahwa :

*“Bangunann fisik Kantor Kecamatan ini saya rasa sudah baik dan terawat, selalu dijaga kebersihannya melauai petugas kebersihan yang ada, Kantor Kecamatan ini juga sedang di renovasi untuk penambahan ruang bagi pegawai di kantor ini”.  
(wawancara 11 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa bangunan fisik Kantor Kecamtan sudah baik dan terawat, selalu dijaga kebersihannya melalui petugas kebersihan yang ada, kantor Kecamatan kasihan jug sedang di renovas untuk penambahan ruang bagi pra pegawai Kantor Kecamatan Kasihan.

Berikut tabel prasarana yang tersedia dalam proses perekaman E-KTP di Kecamatan Kasihan kabupten bantul :

No.	Prasarana yang diperlukan	Tersedia	Tidak tersedia
1.	Ruang Perekaman	✓	-
2.	Ruang Administrasi	✓	-

3.	Ruang Tunggu	✓	-
4.	AC	✓	-
5.	TV	✓	-
6.	Kursi Panjang	✓	-

*Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017*

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasaran di Kantor Kecamatan Kasihan kabupaten Bantul sudah lengkap, dilihat dari seluruh alat perekaman yang lengkap dan dapat berfungsi dengan baik, ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat yang sedang menunggu diberi pelayanan dan bangunan fisik yang baik dan terawat sehingga seluruh pegawai dan juga masyarakat merasa nyaman berada di Kantor Kecamatan sehingga semua proses pembuatan E-KTP berjalan lancar.

#### **b. Sumber daya manusia**

Sumber daya manusia adalah penggerak segala pekerjaan apabila tidak ada manusia didalam suatu pekerjaan maka mustahil suatu kegiatan dapat berjalan. Oleh sebab itu sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang memadai dan tentunya memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik agar kegiatan terlaksana dengan lancar yang sesuai dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti melalui wawancara kepada Bapak Sihdalono S.H yang merupakan Sub Bagian Umum di Kantor Kecamatan kasihan beliau mengatakan bahwa:

*“sumber daya manusia disini saya rasa sudah cukup namun kami masih kekurangan staf di bagian operator sehingga dari*

*Disdukcapil sendiri mendatangkan dua pegawainya untuk mengisi kekosongan dibagian operator perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Kasihan ini” (wawancara 11 september 2017).*

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa sumber daya manusia yang ada di Kantor Kecamatan Kasihan sudah cukup, namun masih terdapat kekurangan staf dibagian operator sehingga dari Disdukcapil mnendatangkan dua pegawainya untuk mengisi kekurangan di bagian operator perekaman E-KTP ke Kantor Kecamatan Kasihan.

Adapun penjelasan tentang tingkat pendidikan aparat Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul melalui wawancara yang dilakukan oleh Ibu Suci Nurani S.IP yang merupakan Seksi Pelayanan di Kantor Kecamatan Kasihan, beliau mengatakan bahwa :

*“Kalu dari tingkat pendidikan hampir semua pegawai disini sudah merata dan berpendidikan tinggi, semuanya sudah mengerti dengan tupoksi mereka masing-masing sehingga pelayanan yang diberikan berjalan dengan lancar dan tidak terhambat masalah pengetahuan” (wawancara 11 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan pegawai di Kantor Kecamatan kasihan sudah merata dan berpendidikkn tinggi, semuanya sudah mengerti dengan tupoksi mereka masing-masih sehingga pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik dan tidak terhambat pengetahuan.

Berikut adalah kualifikasi SDM yang ada di kantor Kecamatan kasihan kabupaten bantul :

No.	Kualifikasi SDM	SDM yang tersedia
1.	S1	13
2.	D4	1
3.	SMA	9
4.	SD	1
5.	Paket C	1
6.	Paket B	1

*Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data nominatif pegawai negeri sipil Kecamatan kasihan Tahun 2017)*

Berdasarkan dari hasil beberapa wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia yang ada di Kantor Kecamatan Kasihan sudah cukup, namun masih terdapat kekurangan staf dibagian operator sehingga dari Disdukcapil mn mendatangkan dua pegawainya untuk mengisi kekurangan di bagian operator perekaman E-KTP ke Kantor Kecamatan Kasihan, dan tingkat pendidikan pegawai di Kantor Kecamatan kasihan sudah merata dan berpendidikn tinggi.

**c. Koordinasi antar unit**

Koordinasi antar unit dikatakan juga sebagai kerjasama yang dilakukan unit satu dengan yang lain, dengan tujuan untuk saling mem



*back-up* satu sama lain agar tidak terjadi ketimpangan dalam suatu pelayanan dan juga agar semua pekerjaan berjalan dengan maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dengan wawancara yang dilakukan oleh Ibu Suci Nurani S.IP yang merupakan Seksi Pelayanan di Kantor Kecamatan Kasihan, beliau menyatakan bahwa :

*“Antara bidang yang satu dengan yang lain saling terjadi komunikasi yang baik. Koordinasi antara bagian disini sangat baik. Setiap bulannya juga diadakan pertemuan rapat kerja bulanan yang diikuti oleh semua unit”. (wawancara 11 september 2017)*

Berdasarkan dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa antara bidang satu dengan yang lainnya di Kantor Kecamatan kasihan saling terjadi komunikasi yang baik. Koordinasi antar bagiannya juga sangat baik.

Koordinasi antar unit yang dilakukan di kantor kecamatan kasihan kabupaten bantul antara lain :

1. Koordinasi antar Bagian administrasi dengan Bagian pelayanan dalam pengumpulan berkas-berkas mengenai jumlah warga yang hendak membuat E-KTP.
2. Koordinasi antar Bagian Pelayanan dan Perekaman untuk input data kemudian dilakukan proses perekaman berdasar nomor antrian yang sudah ditentukan oleh bagian pelayanan.
3. Koordinasi antar Bagian Perekaman dengan Bagian pelayanan untuk mengkonfirmasi warga yang sudah melakukan perekaman.

## **2. Faktor Eksternal**

#### a. Pengguna Jasa

Pengguna jasa adalah seseorang yang ingin mengurus administrasi kependudukan di kantor Kecamatan misalnya pembuatan E-KTP bagi pemula dan jika yang sudah memiliki E-KTP namun ingin mengubah data diri yang sudah tertera di dalam E-KTP tersebut bisa diurus ke Kantor Kecamatan setempat, umumnya pengguna layanan ini adalah masyarakat dari Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti wawancara kepada bapak Sudiantara yang merupakan Kasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Kasihan, beliau menyatakan bahwa :

*“Di kantor Kecamatan kasihan ini kami kami melayani empat kelurahan untuk mengurus administrasi kependudukan yaitu kelurahan bangunjiwo, kelurahan ngestiharjo, kelurahan tamantirto, dan kelurahan tirtonirmolo, semua masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan harus membawa persyaratan yang lengkap sesuai dengan kebutuhannya masing-masing” (wawancara 11 september 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa Kantor Kecamatan Kasihan melayani empat kelurahan untuk mengurus administrasi kependudukan yaitu Kelurahan Bangunjiwo, Kelurahan Ngestiharjo, Kelurahan Tamntirto, dan Kelurahan Titonirmolo, semua masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan harus membawa persyaratan yang lengkap sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Suyatno yang merupakan Operator Perekaman E-KTP beliau mengatakan bahwa :

*“Pelayanan yang paling sering digunakan masyarakat di Kantor Kecamatan Kasihan ini adalah pembuatan E-KTP karena masih banyak warga yang belum mendapatkan E-KTP untuk pemula, Kantor Kecamatan ini selalu ramai setiap harinya dengan orang yang ingin mengurus administrasi kependudukan dimulai dari pagi hingga menjelang sore hari” (wawancara 11 september 2017)*

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang paling sering digunakan masyarakat di kantor Kecamatan adalah Pembuatan E-KTP karena masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan bagi yang pemula artinya masyarakat baru yang berumur 17 tahun dan ingin memiliki KTP, kantor Kecamatan Kasihan juga selalu ramai setiap harinya oleh masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan, dimulai dari pagi hingga menjelang sore hari.

Jenis layanan yang diberikan Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul antara lain :

1. Pengesahan permohina surat pengantar (SKCK)
2. Pengesahan surat pengantar ijin keramaian
3. Pengesahan surat mendapatkan pembayaran tunjangan keluarga (KP4)
4. Pengesahaan pernyataan belum menikah
5. Legislasi KTP dan KK
6. Pengesahan proposal perorangan
7. Pengesahan proposal kelompok

8. Pengesahan rekomendasi pembelian BBM
9. Pengesahan surat keterangan tidak mampu
10. Pengesahan permohonan dispensasi menikah
11. Pengesahan permohonan perceraian (Khusus PNS)
12. Pengesahan formulir permohonan SPPL
13. Pengesahan formulir ijin gangguan baru
14. Pengesahan formulir permohonan penggantian ijin bangunan
15. Pengesahan permohonan IMB
16. Pengesahan surat keterangan kematian
17. Pengesahan surat kelahiran
18. Pengesahan surat keterangan domisili untuk organisasi
19. Pengesahan surat keterangan domisili untuk perorangan
20. Pengesahan surat keterangan berpergian
21. Pengesahan surat pengantar ijin tinggal terbatas (KITAS)
22. Pengesahan surat pengantar keterangan ijin tinggal sementara

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Kasihan melayani empat kelurahan untuk mengurus administrasi kependudukan yaitu Kelurahan Bangunjiwo, Kelurahan Ngestiharjo, Kelurahan Tamtirta, dan Kelurahan Titonirmolo, semua masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan harus membawa persyaratan yang lengkap sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. kemudian

pelayanan yang paling sering digunakan masyarakat di kantor Kecamatan adalah adalah Pembuatan E-KTP karena masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan bagi yang pemula artinya masyarakat baru yang berumur 17 tahun dan ingin memiliki KTP, kantor Kecamatan Kasihan juga selalu ramai setiap harinya oleh masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan, dimulai dari pagi hingga menjelang sore hari.

**b. Kelengkapan administrasi**

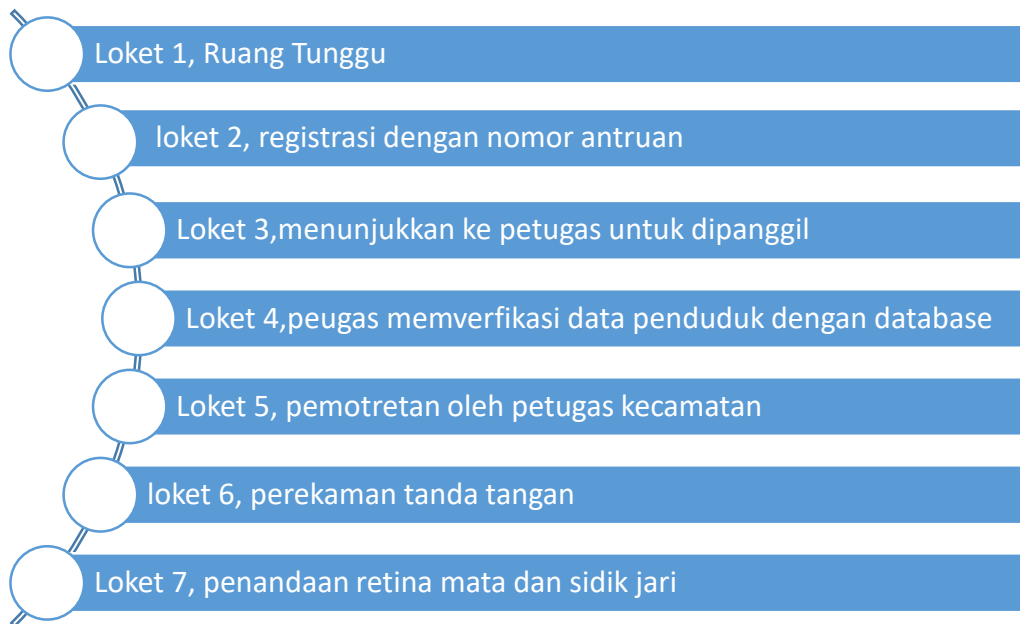
Kegiatan administrasi dalam memberikan pelayanan E-KTP pada Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul yaitu kelengkapan dokumen yang harus dilengkapi oleh masyarakat apabila ingin membuat E-KTP.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan bapak Sudiantara yang merupakan Kasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Kasihan, beliau menyatakan bahwa :

*“Untuk membuat E-KTP persyaratannya sangat mudah anda hanya tinggal datang dengan membawa Kartu Keluarga saja dan tinggal menunggu dengan mengambil nomor antrian ketika nomor antrian dipanggil masyarakat yang datang bisa langsung kami layani dan hanya perlu mengikuti prosesnya saja” (wawancara 2 oktober 2017)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa Untuk membuat E-KTP di Kantor Kecamatan kasihan persyaratannya sangat mudah anda hanya tinggal datang dengan membawa Kartu Keluarga saja dan tinggal menunggu dengan mengambil nomor antrian ketika nomor antrian dipanggil masyarakat yang datang bisa langsung kami layani dan hanya perlu mengikuti prosesnya saja.

Berikut alur proses pembuatan E-KTP di kantor Kecamatan Kasihan :



**c. Koordinasi dengan instansi lain**

Koordinasi adalah suatu fungsi dalam kinerja yang sangat penting untuk menciptakan lancarnya suatu pekerjaan, koordinasi harus dilakukan agar saat melakukan kegiatan apapun, kegiatan tersebut dapat berjalan lancar dengan apa yang telah diharapkan suatu organisasi itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti melalui wawancara kepada bapak sudiantara yang merupakan kasi pelayanan di Kantor Kecamatan Kasihan, beliau menyatakan bahwa :

*“hampir semua instansi bekerja sama dengan Kantor Kecamatan Kasihan ini dari Pertanian, KB, KUA, pendidikan, PU. semua koordinasi dengan camat dilapangan, contohnya pertanian koordinasi langsung dengan kelompok tani melalui Camat semua hal yang ingin dilakukan Dinas Pertanian dilapangan, Kecamatan harus mengetahui misalkan Ngubin atau mengukur produksi itu juga harus koordinasi dengan Pak Camat” (Wawancara 2 Oktober 2017)*

Berikut beberapa contoh koordinasi Kantor Kecamatan dengan instansi lain dan keterangannya, antara lain :

- a. Pertanian : Kelompok Tani milik Dinas Pertanian berkoordinasi dengan kecamatan di lapangan untuk mengukur jumlah produksi
- b. KUA : Koordinasi ke Kecamatan untuk mengurus percepatan catatan pernikahan dengan alasan kebutuhan mendesak.
- c. Pendidikan : koordinasi ke kecamatan untuk mengetahui proses pendidikan untuk mendata berapa jumlah warga yang tidak sekolah, berapa jumlah warga yang masih usia belajar.
- d. PU : Koordinasi dengan Kecamatan apabila ingin membangun infrastruktur di wilayah Kecamatan Kasihan.
- e. Dukcapil : Berkoordinasi untuk melaporkan perkembangan penduduk atau mobilitas penduduk.

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa hampir semua instansi bekerja sama dengan kantor Kecamatan Kasihan ini dari Pertanian, KB, KUA, Pendidikan, PU. Semua koordinasi dengan Camat di lapangan, contohnya Dinas Pertanian koordinasi dengan kelompok tani, semua hal yang ingin dilakukan Dinas Pertanian di lapangan, kecamatan harus mengetahui. Misalkan ngubin atau mengukur produksi itu juga harus berkoordinasi dengan Pak Camat.

Hal serupa juga dinyatakan oleh Hitanuk Susuilingrum, SE, MM yang merupakan Kasi Pelayanan di kantor Kecamatan Kasihan, bahwa :

*“koordinasi Kecamatan kasihan dengan instansi lain sudah saling memberikan koordinasi yang baik segala koordinasi dimasyarakat pasti melalui pak Camat, jadi hampir semua instansi berkoordinasi langsung dengan Pak Camat, bentuknya ada yang sifatnya menunggu keputusan Pak Camat dan kualitas koordinasinya berbeda-beda, istilahnya koordinatif” (Wawancara 2 Oktober 2017)*

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa koordinasi Kecamatan Kasihan dengan instansi lain sudah memberikan koordinasi yang baik. Segala koordinasi untuk masyarakat pasti melalui pak Camat, jadi hampir semua instansi berkoordinasi langsung dengan Pak Camat, bentuknya ada yang sifatnya menunggu keputusan pak Camat dan kualitas koordinasinya berbeda-beda, istilahnya koordinatif.