

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dengan menggunakan metode interview, dokumentasi, dan observasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh penilaian secara umum mengenai kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP tahun 2016. Penilaian tersebut seperti yang diuraikan dibawah ini:

#### **A. Analisis Aspek Produktivitas**

##### **1. Unsur Produktivitas Mengenai Tingkat Kemaksimalan Dalam Pelayanan e-KTP**

Produktivitas, merealisasikan produktivitas kerja merupakan hal yang sangat penting bagi suatu badan birokrasi. Dengan adanya produktivitas kerja maka diharapkan segala bentuk pekerjaan atau tugas-tugas dapat berjalan dan terselesaikan dengan baik, efisien, dan efektif sehingga dapat tercapainya tujuan organisasi. Produktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan bentuk suatu kegiatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Agar dapat tercapainya tujuan tersebut maka Dinas dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya harus sesuai dengan prosedur, visi, dan misi yang telah ditetapkan. Pencapaian suatu target yang telah ditetapkan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan pencapaian target yang berdasarkan pada pengajuan permohonan pelayanan oleh masyarakat. Pelayanan dikatakan baik apabila suatu organisasi pelayanan publik dapat melayani masyarakat secara baik dan optimal. Sedangkan bentuk pelayanan dikatakan buruk apabila pihak penyelenggara pelayanan publik tidak memberikan bentuk pelayanannya secara maksimal

Produktivitas dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*, artinya perbandingan sejauh mana upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperolehnya dalam periode tertentu. Dalam penelitian ini konsep produktivitas dibahas mengenai sejauh mana pelaksanaan pelayanan penyelenggaraan pelayanan e-KTP.

Dalam pelayanan penerbitan dokumen kependudukan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Untuk meningkatkan produktivitas pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues melakukan penataan administrasi kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Hal tersebut tertuang dalam Undang-undang tentang administrasi kependudukan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggaraan dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

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

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gayo Lues mulai dioperasikan dalam pelayanan administrasi kependudukan Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Ibu Deviyanti Mulawarman selaku Operator SIAK Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues bahwa :

*”Untuk mencapai tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Gayo Lues dibangun SIAK yang mencakup seluruh pengelolaan pelayanan di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dimana SIAK ini dioperasikan semua Kecamatan se-Kabupaten Gayo Lies. SIAK ini berjalan secara online antara kecamatan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo*

*Lues. Sehingga dalam pelayanan administrasi kependudukan lebih sistematis” (hasil wawancara 5 Januari 2018)*

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Maya Murni selaku Kasubag Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Gayo Lues bahwa:

*”Sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil maka tujuan yang diinginkan dari dinas ini tercapainya tertib dokumen kependudukan. Hal ini dimaksudkan agar data-data penduduk dapat jelas dan teratur, dengan adanya dokumen kependudukan masyarakat secara sah mendapat pengakuan dari negara. Maka untuk mendukung hal tersebut Dinas sini menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)”. (hasil wawancara 5 Januari 2018)*

Menurut Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006, SIAK diselenggarakan guna tercapainya peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, penyediaan data untuk perencanaan pembangunan dan pemerintahan, serta penyelenggaraan pertukaran data secara tersistem dalam rangka verifikasi data individu dalam pelayanan publik. Adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini juga membantu dalam percepatan penerbitan dokumen kependudukan. Hal tersebut senada dengan yang diungkapkan oleh Hj. Syamsinar selaku Wakil Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues bahwa :

*”Dengan adanya SIAK ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil baik dalam penerbitan KK, KTP, Akte Kelahiran, Akte Perkawinan dan akte capil lainnya. Dengan adanya SIAK semua data-data dapat tertata lebih teratur dan dalam penerbitan dokumen kependudukan lebih cepat. Kalau sebelum menggunakan SIAK untuk penerbitan akte kelahiran biasanya memakan waktu paling lama 14 hari, untuk dokumen kependudukan lainnya maupun surat keterangan kependuduk 1 (satu) atau 2 (dua) hari sudah selesai. (hasil wawancara 2 Januari 2018)*

Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk juga menjelaskan bahwa :

*”Adanya penerapan SIAK ini sangat membantu pelayanan penerbitan dokumen yang kami lakukan. Semua penerbitan dokumen kependudukan dapat kami selasaikan dengan lebih cepat. Masyarakat tidak perlu menunggu berhari-hari*

*untuk memperoleh dokumen kependudukan. Selain itu data-data kependudukan yang kami simpan sebagai arsip dapat tertata dengan teratur dan sistematis. Kalau mau mencari biodata penduduk yang lengkap tinggal masukan nomer induk kependudukan melalui komputer biodata maupun status masyarakat yang dicari langsung muncul. Tidak perlu mencari satu per satu secara manual”.*(hasil wawancara 3 Januari 2018)

Hal tersebut juga diungkapkan oleh pegawai staff pengoperasian SIAK sebagai

berikut :

*”Sejak diberlakukannya SIAK ini pelayanan penerbitan dokumen lebih cepat, kan tinggal masukan nama dan Nomor Induk Penduduk nanti data yang dibutuhkan keluar semua tinggal dicetak. Sekarang kalau ngurus dokumen kependudukan tidak sah berlama-lama sehari dua hari sudah bisa jadi kalau tidak ada hambatan. Melalui SIAK ini data identitas penduduk juga lebih jelas, tidak ada yang dobel-dobel”.*

*(hasil wawancara 2 Januari 2018)*

Keberadaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini juga mendukung terselenggaranya penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Nasional dan Nomor Kartu Keluarga secara sistematis sehingga mencegah terjadinya kasus kepemilikan KTP ganda, tersedianya data penduduk pemilih dalam Pilkada dan Pemilu, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi kependudukan yang diperlukan. Hal ini tentunya dapat tercipta dengan pengelolaan data yang selalu diperbaharui atau berkesinambungan sehingga tidak terjadi penyajian data yang telah kadaluarsa.

Pernyataan tersebut selaras dengan yang di ungkapkan oleh Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk bahwa :

*”SIAK ini secara berkelanjutan untuk membangun database kependudukan melalui pemberlakuan NIK Nasional yang dicantumkan pada setiap dokumen kependudukan, (seperti : KK, KTP, Paspor, dan akte-akte catatan sipil lainnya). Dimana NIK ini bersifat tunggal dan unik, setiap penduduk memiliki nomor NIK sendiri-sendiri yang tidak bisa di palsu dan ganda “(hasil wawancara 3 Januari 2018)*

Sama halnya dengan yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil bahwa :

*”Dengan adanya SIAK secara langsung akan mengarah pada penerapan NIK Nasional yang wajib ditampilkan pada setiap dokumen kependudukan. Jadi semua setiap penduduk yang memiliki dokumen kependudukan NIKnya sama. Penduduk yang mau pindah tempat dimana saja NIKnya juga tetap sama, karena NIK ini bersifat tunggal tidak bisa diganti-ganti”. (hasil wawancara 5 Januari 2018)*

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa keberadaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sangat membantu pelayanan penerbitan dokumen kependudukan baik dalam proses pelayanan maupun penyimpanan data. Tidak hanya itu SIAK juga mendukung penerapan NIK Nasional.

Hasil Capaian Kinerja pada program Penataan Administrasi Kependudukan merupakan salah satu bentuk Penataan administrasi sehingga Program ini bertujuan untuk terfasilitasinya dengan baik masyarakat dalam memiliki dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Program KTP-EL ini membentuk database yang tunggal dan akurat. Dan menerbitkan identitas yang tunggal dan tidak bisa dipalsukan. Hasil capaian tahun 2016 sebesar 70,5 % mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya sebesar 55 % dan tahun 2014 sebesar 50,9%. Analisis permasalahan KTP yang belum tercapai 29,5 % jumlah penduduk yang sudah melakukan perekaman sebesar 58,992 orang dari wajib ktp sejumlah 65,812 orang dan Ktp-el yang diterbitkan berjumlah 46,405. Dikaitkan dengan target SPM berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomer 69 Tahun 2012 cakupan penerbitan KTP pada tahun 2015 sudah harus mencapai 100 %.

Sebagai bukti pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan dapat terlihat dari jumlah penerbitan dokumen kependudukan pada tahun 2016 sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Laporan Pelaksanaan perekaman Dan Pencetakan KTP-el Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues Bulan Desember 2016**

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK	WAJIB KTP	PEREKAMAN	BELUM PEREKAMAN	CETAK REGULER	DISTRIBUSI BLANGKO	SISA BLANGKO	RENCANA	BELUM CETAK
									DISTRIBUSI	
									BLANGKO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	KUTA PANJANG	9.031	6.023	5.822	201	4.889	4.889	----	3.956	933
1	BLANGKEJEREN	30.222	19.683	17.750	1.933	17.135	17.135		16.520	615
2	RIKIT GAIB	4.635	3.127	2.859	268	2.310	2.310		1.761	549
3	TERANGUN	9.502	6.573	4.647	1.926	4.315	4.315		3.983	332
4	PINING	5.173	3.489	3.210	279	864	864		(1.482)	2.346
5	DABUN GELANG	6.473	4.208	3.587	621	2.706	2.706		1.825	881
6	BLANGPEGAYON	6.134	3.961	3.739	222	2.962	2.962		2.185	777
7	PUTRI BETUNG	8.894	5.891	5.338	553	3.845	3.845		2.352	1.493
8	BLANGJERANGO	7.866	5.473	5.223	250	3.456	3.456		1.689	1.767
9	PANTAN CUACA	4.508	3.035	2.791	244	1.073	1.073		(645)	1.718
10	TRIBE JAYA	6.133	4.349	4.026	323	2.890	2.890		1.754	1.136
11	<b>JUMLAH</b>	<b>98.571</b>	<b>65.812</b>	<b>58.992</b>	<b>6.820</b>	<b>46.405</b>	<b>46.405</b>	<b>33.898</b>	<b>12.547</b>	

Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues 2016

**Tabel 3.2**  
**Jumlah Penduduk Wajib KTP**

TAHUN	LAKI – LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
2016	33,744	32,068	65,812
2015	35,744	36,430	72,174
2014	32,508	33,135	69,715
2013	33,418	34,142	67,560
2012	31,978	32,600	64,578

*Sumber: Profil Gayo Lues, 2013-2016.*

**Tabel 3.3**  
**Jumlah Perekaman e-KTP Tahun 2012-2016**

TAHUN	LAKI – LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
2016	28,831	30,161	58.992
2015	30,685	31,508	62,193
2014	28,731	30,028	58,759
2013	28,189	29,526	57,715
2012	25,727	27,040	52,767

*Sumber: Profil Gayo Lues, 2013-2016.*

Realisasi kepemilikan KTP – el 47,8 % dengan target 70 %, tahun 2013 target 70 % realisasi 49,7 %, tahun 2014 target 70 % realisasi 50,9 %, tahun 2015 realisasi 55 %, tahun 2016 realisasi. Berdasarkan indikator kinerja penduduk yang telah memiliki KTP target untuk tahun 2016 adalah 100 % dan dimana capaian realisasinya sebesar 70,5 %, mengalami kenaikan 15,5 % dari tahun sebelumnya (2015).

$$\text{KTP} = \frac{\text{Jumlah KTP Yang diterbitkan}}{\text{Jumlah Penduduk Wajib KTP}} \times 100$$

$$2012 = \frac{30.903}{64.578} \times 100 = 47,85 \%$$

$$2013 = \frac{33.541}{67.560} \times 100 = 49,64 \%$$

$$2014 = \frac{35.469}{69.715} \times 100 = 50,87 \%$$

$$2015 = \frac{39.571}{72.174} \times 100 = 54,82 \%$$

$$2016 = \frac{46.405}{65.812} \times 100 = 70,51 \%$$

Kendala yang dihadapi dikarenakan alat pencetakan ktp yang tersedia berjumlah 2 unit namun yang berfungsi hanya satu unit dan ketersediaan blangko ktp yang sedikit untuk penganti identitas diterbitkan Surat Keterangan KTP berdasarkan surat edaran menteri dalam negeri tentang format Surat Keterangan sebagai pengganti e-KTP sehingga masyarakat banyak yang belum memiliki KTP-elektronik. Jumlah KTP yang diterbitkan (46,405 ) dan jumlah penduduk wajib KTP (65,812 )

Berdasarkan temuan di atas dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues selalu berupaya untuk meningkatkan produktivitasnya dalam penerbitan dokumen kependudukan agar memenuhi target. Dengan demikian secara umum dapat disimpulkan bahwa dari aspek produktivitas kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues adalah kurang baik karena berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomer 69 Tahun 2012 cakupan penerbitan e-KTP pada tahun 2015 sudah harus mencapai 100 %, sedangkan Disdukcapil

Kabupaten Gayo Lues tahun 2016 di targetkan mencapai 100% tetapi hanya terealisasi 70,51% atau e-KTP yang diterbitkan sebanyak 46,405 dan jumlah penduduk wajib e-KTP 65,812.

## **B. Analisis Aspek Kualitas Pelayanan**

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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dapat diukur melalui hasil pelayanan yang diberikan aparat. Untuk mengetahui seberapa besar orientasi layanan kepada pelanggan peneliti menggunakan dua unsur yaitu unsur kecepatan pelayanan pada saat pembuatan e-KTP dan perlakuan yang diberikan aparat pada saat pelayanan e-KTP.

### **1. 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 masing-masing Kantor Kecamatan di Kabupaten Gayo Lues 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 Kecamatan Blangkejeren 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 3 Februari 2018)*



Gambar 3.1.  
Proses Pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues

Dari penjelasan di atas, 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 foto wajah dan yang terakhir tanda tangan. Hal serupa juga dinyatakan oleh bapak Romi Munandar, ST selaku Operator e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues bahwa :

*“Proses perekaman atau pembuatan e-KTP paling cepat dalam 4 hari sudah selesai apabila tidak terkendala material dan tanda tangan Kepala Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues,” (wawancara 6 Februari 2018)*

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 Gayo Lues.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa unsur kecepatan aparat dalam memberikan pelayanan e-KTP di 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 foto 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 Gayo Lues.

## **2. 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 membedakan. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara dengan bapak Rahidin yang merupakan warga Kecamatan Kuta Panjang yang menyatakan bahwa :

*“Perlakuan aparat sudah baik, adil dan tidak membedakan seperti yang sering terjadi biasanya aparat lebih mendahulukan keluarga atau kenalan untuk mendapat pelayanan, tapi hal seperti itu tidak terjadi karena pelayanan berdasarkan dengan nomor antrian” (wawancara 2 Februari 2018)*

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa perlakuan aparat sudah baik, adil dan tidak membedakan seperti yang sering terjadi biasanya aparat lebih

mendahulukan keluarga atau kenalan untuk mendapatkan pelayanan, tetapi hal tersebut tidak terjadi karena pelayanan berdasarkan dengan nomor antrian.

Hal serupa juga disampaikan oleh bapak M. Sabil yang merupakan warga Kecamatan Putri Betung beliau mengatakan bahwa :

*“Saya merasa perlakuan aparat kepada warga yang ingin membuat e-KTP sangat ramah sehingga kami juga merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan tersebut” (wawancara 2 Februari 2018)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa perlakuan aparat 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 Rasyid Zakaria selaku Kasi. KTP dan Mutasi Pendaftaran, bahwa :

*“Saya beserta rekan-rekan Dinas merasa sudah memberikan pengarahan dan himbauan kepada tiap-tiap Kecamatan dalam memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada warga yang hendak membuat E-KTP” (wawancara 3 Februari 2018)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa aparat 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 sudah adil, ramah, dan tidak membeda-bedakan, hal ini menunjukkan bahwa perlakuan aparat yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan sudah adil.

### **C. Aspek Responsivitas Aparat 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 dalam memberikan pelayanan e-KTP dikatakan merespon apabila aparat mengetahui apa yang duharapkan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana responsivitas aparat 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.

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

Unsur daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan merupakan kemampuan untuk merespon atau 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 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 Roni Kusmadi yang merupakan Kasi.Adm.Kependudukan dan Kartu Keluarga sebagai berikut :

*“Selama ini kami dari pihak Dinas sendiri telah menyediakan Kotak Saran serta mewajibkan setiap Kecamatan sudah menyediakan juga kotak surat untuk menyampaikan kritik dan saran, 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 Dinas menyediakan kotak surat untuk komplain kepada aparat, tidak banyak masyarakat yang mengisi kotak saran tersebut, masyarakat hanya menanyakan masalah waktu kapan e-KTP bisa jadi, dari pihak aparat juga sudah memberikan pengertian dan penjelasan mengenai mengenai komplain tersebut

Penjelasan berikutnya disampaikan oleh bapak Rahidin yang menyatakan bahwa :

*“saya merasa kurang jelasnya kepastian waktu yang diberikan terkait jadinya E-KTP yang diberikan oleh Aparat 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 Gayo Lues secara ketentuan sebenarnya membutuhkan waktu 14 hari tetapi dan E-KTP harus di tandatangani oleh Kepala Disdukcapil, begitu penjelasan aparat” (wawancara 3 Februari 2018)*

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

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara yang telah dilakukan peneliti maka dalam unsur daya tanggap aparat dalam pembuatan e-KTP 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.

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

Responsivitas merupakan ukuran seberapa jauh daya tanggap penyedia terhadap harapan, keinginan, aspirasi dan tintitan 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 Roni Kusmadi selaku Kasi Kasi.Adm.Kependudukan dan Kartu Keluarga Didukcapil Kabupaten Gayo Lues 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 atau ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil maka kami akan mendatangi langsung kerumah masyarakat tersebut jadi mereka tidak perlu lagi datang ke Kantor dengan keterbatasan fisik.” (wawancara 3 Februari 2018)*

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

Kemudian dikatakan juga oleh Bapak Romi Munandar, ST selaku operator e-KTP Didukcapil Kabupaten Gayo Lues 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 Februari 2018).*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa kendala yang juga dihadapi aparat 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 Siti Ramiah sebagai warga, Kuta Panjang, 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 mengerti dengan kondisi saya dan mendatangi rumah saya untuk kepengurusan E-KTP dan hal tersebut sangat membantu saya” (wawancara 3 Februari 2018)*

Dari penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa pihak aparat 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 Putri Betung juga mengataka bahwa :

*“Bagi masyarakat yang belum mendapatkan e-KTP seperti saya akan diberikan Surat Keterangan yang berlaku selama enam bulan” (wawancara 3 Februari 2018)*

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 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 memberikan Surat Keterangan penduduk sebagai pengganti 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.

#### **D. Aspek Akuntabilitas Aparat 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 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.

## 1. Unsur Pertanggungjawaban Aparat Mengenai Kejelasan Informasi

Unsur pertanggungjawaban aparat mengenai kejelasan dalam proses pemerintahan akan memberikan kontribusi yang sangat penting terhadap efektivitas pengelolaan manajemen pemerintahan. Kejelasan informasi akan menggambarkan tentang kualitas komunikasi antar institusi. Kejelasan informasi yang diberikan bisa 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 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 Roni Kusmadi yang merupakan Kasi.Adm.Kependudukan Dan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues yang menyatakan bahwa:

*“Kami dari pihak Dinas Kabupaten Gayo Lues sudah menyampaikan informasi mengenai persyaratan pembuatan e-KTP melalui sosialisasi di tingkat Kecamatan dan memerintahkan untuk menyampaikan ke perangkat desa maupun pedukuhan dan juga apabila ada acara formal maupun non formal dan juga staf lainnya turut menyampaikan informasi mengenai hal tersebut secara fleksibel”. (wawancara 3 Februari 2018)*

Dari penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa dari pihak aparat menyatakan sudah menyampaikan informasi mengenai persyaratan pembuatan e-KTP melalui sosialisasi ke perangkat Kecamatan dan diteruskan ke 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 K  
nyatakan bahwa :

*“Informasi mengenai pembuatan e-KTP sudah cukup jelas berkat sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Kecamatan dan juga persyaratannya mudah sekali hanya dengan membawa KK (Kartu Keluarga) dan benar-benar warga Kabupaten Gayo Lues kami sudah langsung bisa dilayani dalam pembuatan E-KTP” (wawancara 2 Februari 2018)*

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

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara tersebut maka dapat disimpulkan pertanggungjawaban aparat dalam memberikan informasi di sudah jelas karena informasinya sudah sampai kepada masyarakat melalui sosialisasi yang dilakukan pihak Kantor Kecamatan 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.

## **2. 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 stakeholders, Pertanggungjawaban aparat dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kepuasan masyarakat akan pelayanan yang di dapatkannya.

Seperti pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues, 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 Roni Kusmadi selaku Kasi Kasi.Adm.Kependudukan Dan Kartu Keluarga Didukcapil Kabupaten Gayo Lues menyatakan bahwa:

*“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 Februari 2018)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa tidak ada yang susah dalam persyaratan 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 Ramli Langsa yang mengatakan bahwa:

*“Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh Aparat 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 Februari 2018)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Aparat sudah baik, sekarang sudah dipermudah kami hanya perlu membawa KK sebagai syarat dalam pembuata e-KTP dan tidak perlu lagi membawa surat pengantar dari RT.

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Aparat 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 .

## **E. 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 Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues:

### **1. Faktor efektifitas 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 Romi Munandar, ST yang merupakan Operator Perekaman di Dinas tentang sarana dan prasarana beliau mengatakan, bahwa :

*“sarana dan prasarana di Didukcapil terdapat 2 set yaitu alat perekaman e-KTP seperti Komputer, kamera DSLR, alat perekaman retina mata, alat perekaman sidik jari, dan alat perekaman tanda tangan, dan hanya 1 set yang dapat berfungsi dengan baik. Selain itu perlu penambahan Alat Perekaman di 5 kecamatan yaitu : Blangkejeren, Blangjerango, Pantan Cuaca, Dabun Gelang, Rikit Gaib. Pada*

*tahun ini sudah terealisasinya pengadaan alat perekaman di kecamatan Blangkejeren. Kendala yang dihadapi adalah 4 kecamatan yang belum memiliki alat perekaman KTP terutama daerah yang rentan administrasi atau jauh lokasinya dari dinas yaitu Pantan Cuaca dan Rikit Gaib, tahun ini pencetakan dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. (wawancara 3 Februari 2018)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana di Dinas terbilang 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.

Hal demikian juga disampaikan oleh, beliau menyatakan bahwa :  
*“Kalau di Dinas 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 3 Februari 2018)*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues 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. Tetapi secara keseluruhan untuk menunjang pelayanan khususnya di beberapa wilayah kecamatan yang rentan administrasi perlu penambahan alat perekaman e-ktp.

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasaran masih terdapat kekurangan peralatan perekaman e-KTP, karena terdapat 1 set yang dapat berfungsi dengan baik di Disdukcapil sehingga menghambat dalam proses

pelayanan e-KTP dan 4 kecamatan belum memiliki peralatan perekaman e-KTP, hambatan lainnya adalah adanya gangguan signal online yang tidak stabil dan ketersediaan blangko KTP yang terbatas sehingga menghambat proses pencetakan KTP Elektronik. Sedangkan fasilitas lainnya seperti 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 pelayanan.

#### **b. Kualitas Sumber Daya Manusia**

Kualitas sumber daya manusia diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. 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 Ibu Maya Murni yang merupakan Sub Bagian Umum di Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues beliau mengatakan bahwa:

SDM dapat dilihat dari kualitas para pegawai, pola pikir dan cara yang diterapkan pegawai. Kurangnya pegawai yang tidak profesional sangat mempengaruhi kinerja pegawai maupun pelayanan terhadap masyarakat. Selama ini belum optimalnya Pendidikan dan Pelatihan bagi staf untuk meningkatkan profesionalisme mengingat masih banyak staf yang belum mengikuti pelatihan dan sebagainya. Terutama untuk ADM (Administrator Data Base) karena tenaga itu sangat dibutuhkan bila ada kerusakan dan masalah teknis lainnya. Secara jumlah tenaga terampil masih kekurangan dimana dari target 44 orang saat ini terdapat 25 orang ditempatkan di setiap kecamatan 2 orang dan 3 orang di Disdukcapil. (*wawancara 3 Februari 2018*)

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa sumber daya manusia yang ada di Kantor Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues masih kekurangan tenaga terampil dimana

target awal adalah masing-masing kecamatan terdapat 4 orang tenaga terampil yang menjalankan tugas pelayanan kependudukan tetapi saat ini baru terdapat 2 orang di tiap kecamatan dan di Disdukcapil terdapat 3 orang. Serta masih banyak staf yang belum mengikuti pendidikan khususnya administrator data base.

Adapun penjelasan tentang tingkat pendidikan aparat di Disdukcapil melalui wawancara yang dilakukan oleh Ibu Maya Murni yang merupakan Kasubbag Umum & Kepegawaian, beliau mengatakan bahwa :

“Kalau 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 3 Februari 2018)

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

Berikut adalah kualifikasi SDM yang ada di kantor Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues:

Tabel 3.4  
Pendidikan Pegawai di Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues

No.	Kualifikasi Pendidikan	Jumlah PNS	Persentase
1	S1	10	62,50%
2	D3	1	6,25%
3	SLTA	5	31,25%
<b>JUMLAH</b>		16	100 %

Berdasarkan dari hasil beberapa wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia yang ada di Kantor Disdukcapil sudah cukup, namun masih terdapat kekurangan staf tenaga terampil di masing-masing Kecamatan dan tingkat pendidikan pegawai di Kantor Disdukcapil sudah merata dan berpendidikan tinggi.

### c. Efektivitas Antar Unit

Efektivitas antar unit merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. 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 Maya Murni 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 3 Februari 2018)

Berdasarkan dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa antara bidang satu dengan yang lainnya di Kantor Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues saling terjadi komunikasi yang baik. Koordinasi antar bagiannya juga sangat baik. Koordinasi antar unit yang dilakukan 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.