

## KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PULAU HARUKU KABUPATEN MALUKU TENGAH

Dino Latuconsina<sup>1\*</sup>, Mohamad Arsad Rahawarin<sup>2\*</sup>, Pieter Sammy Soselisa<sup>3\*</sup>

<sup>1\*</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia,  
[dinolatuconsina@gmail.com](mailto:dinolatuconsina@gmail.com)

<sup>2\*</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia,

<sup>3\*</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia,

**Abstract:** *Public service is one of the essential aspects of governance that plays a role in meeting the needs of society. This study aims to analyze the performance of public services in the issuance of electronic ID cards (e-KTP) at the District Office of Pulau Haruku, Central Maluku Regency. This research employs a qualitative descriptive method, utilizing data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The findings indicate that public service performance at the Pulau Haruku District Office still faces several challenges, including limited infrastructure, a lack of skilled technical personnel, and an administrative system that is not yet optimal. However, efforts to improve services continue through enhancing staff competencies and providing more transparent information to the public. Based on the research findings, it is recommended that the local government allocate a budget for improving service infrastructure, increase training for service personnel, and accelerate the integration of digital systems to enhance efficiency in e-KTP issuance. With these measures, it is expected that the quality of public services in Pulau Haruku District can be optimized and meet the expectations of the community.*

**Keywords:** *Public Service Performance; e-KTP.*

**Abstrak:** Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Pulau Haruku, Kabupaten Maluku Tengah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pulau Haruku masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya tenaga teknis yang terampil, serta sistem administrasi yang belum optimal. Meskipun demikian, upaya perbaikan terus dilakukan melalui peningkatan kompetensi petugas serta penyediaan informasi yang lebih transparan kepada masyarakat. Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar pemerintah daerah mengalokasikan anggaran untuk perbaikan infrastruktur pelayanan, meningkatkan pelatihan bagi petugas pelayanan, serta mempercepat integrasi sistem digital guna meningkatkan efisiensi dalam pelayanan pembuatan e-KTP. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pulau Haruku dapat lebih optimal dan memenuhi harapan masyarakat.

**Kata Kunci:** Kinerja Pelayanan Publik; e-KTP.

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat

diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika komponen pelayanan tidak terpenuhi maka hampir dipastikan semua sektor akan

mengalami kemacetan. Oleh karena itu perlu ada perencanaan yang baik, bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan masyarakat sesuai kewenangan yang diberikan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan publik yang optimal menjadi salah satu indikator utama keberhasilan suatu pemerintahan dalam memenuhi ekspektasi warganya. Pemerintah daerah dituntut mampu menciptakan layanan yang tidak hanya bersifat formalitas, melainkan sungguh-sungguh menjawab kebutuhan masyarakat. Dalam praktiknya, keberhasilan pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara negara. Pelayanan publik karenanya bukan sekadar kewajiban, tetapi juga strategi untuk membangun legitimasi pemerintahan.

Pelayanan yang baik dan berkualitas bukan hanya tercermin dari sikap ramah dan senyum aparatur. Meskipun sikap tersebut penting, tetapi itu hanya bagian kecil dari kualitas pelayanan. Hakikat kualitas layanan sesungguhnya adalah transparansi agar masyarakat percaya terhadap proses pelayanan yang diberikan. Transparansi mencakup aspek kejelasan prosedur, biaya, hingga waktu penyelesaian layanan. Jika prosedur jelas, masyarakat merasa dihargai sebagai penerima layanan. Biaya yang transparan juga mencegah praktik pungutan liar yang merugikan publik. Selain itu, kepastian waktu menjadi ukuran profesionalitas aparat dalam melayani. Semua itu membentuk satu kesatuan indikator pelayanan yang adil dan akuntabel.

Dengan demikian, masyarakat bisa menaruh harapan besar pada pemerintah.

Untuk mendukung peran pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, upaya peningkatan kualitas harus dilaksanakan secara konsisten. Peningkatan pelayanan harus memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan begitu, layanan dapat selalu diberikan cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, mudah dilaksanakan, dan tidak diskriminatif. Aparat pemerintah wajib menempatkan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama. Praktik birokrasi yang kaku perlu dikurangi, digantikan dengan pendekatan yang lebih humanis. Jika pelayanan publik mampu bertransformasi ke arah tersebut, masyarakat akan lebih puas dan merasa dilibatkan. Kepuasan publik ini menjadi modal sosial penting bagi keberlangsungan pemerintahan daerah. Dengan kata lain, keberhasilan pelayanan publik menjadi penentu kualitas demokrasi di tingkat lokal.

Namun demikian, selama ini masyarakat sering mengonotasikan pelayanan aparatur pemerintah daerah cenderung kurang baik. Banyak pengaduan yang diajukan masyarakat terhadap oknum pemberi layanan publik. Salah satu keluhan yang sering terdengar adalah prosedur pelayanan yang berbelit akibat birokrasi kaku. Selain itu, perilaku aparatur yang kurang bersahabat membuat masyarakat enggan mengurus dokumen ke instansi terkait. Kondisi tersebut memperburuk citra pemerintah sebagai penyelenggara layanan. Masyarakat pun merasa tidak mendapatkan kepastian hak mereka. Terlepas dari itu, kini banyak instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-

lomba memperbaiki kualitas pelayanan. Upaya perbaikan ini menunjukkan kesadaran baru bahwa masyarakat adalah pelanggan yang harus dipuaskan.

Pelayanan merupakan tugas utama aparatur negara sebagai abdi negara sekaligus abdi masyarakat. Hal ini telah digariskan secara jelas dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat. Empat aspek pokok pelayanan aparatur kepada masyarakat antara lain melindungi bangsa, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Peran strategis pemerintah ditopang kemampuan aparat melaksanakan tugas dan fungsinya secara profesional. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai aturan dan tata cara yang berlaku. Pemerintahan yang baik (*good government*) ditandai dengan akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi. Selain itu, prinsip partisipasi, transparansi, serta kesetaraan juga harus menjadi pedoman. Tantangan besar bagi pemerintah adalah bagaimana melaksanakan semua itu secara konsisten.

Pelayanan masyarakat menjadi perhatian utama di era otonomi daerah sesuai dengan UU No. 32 Tahun 2004. Pemerintah daerah memiliki hak, wewenang, dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Pelayanan masyarakat menjadi tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja dari kualitas layanan yang mereka terima. Keberhasilan membangun pelayanan profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan

penting adalah pengelolaan administrasi kependudukan. Tugas ini dimulai dari desa atau kelurahan sebagai ujung tombak pendaftaran penduduk. Semua warga negara harus terdaftar dalam sistem administrasi kependudukan sesuai UU No. 23 Tahun 2006.

Setiap individu wajib memiliki dokumen resmi sebagai identitas warga negara, seperti E-KTP, Kartu Keluarga, atau Akta Kelahiran. Dokumen ini penting karena digunakan dalam hampir semua aktivitas sehari-hari, mulai dari pendidikan hingga urusan hukum. Pemerintah kelurahan sebagai garda terdepan bertanggung jawab dalam pengurusan dokumen kependudukan. Pelayanan harus dilakukan dengan benar, cepat, dan sesuai prosedur agar masyarakat merasa puas. Kepuasan masyarakat dalam pelayanan dokumen identitas merupakan indikator penting profesionalitas aparatur. Jika masyarakat merasa dihargai, maka kepercayaan publik terhadap pemerintah akan meningkat. Oleh karena itu, aparatur kelurahan dituntut bekerja maksimal. Kualitas layanan kependudukan akan berdampak langsung pada legitimasi pemerintah di mata masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi memberikan banyak kemudahan dalam kehidupan manusia. Teknologi mempermudah akses informasi, mempercepat transaksi, dan mendukung produktivitas kerja. Pemerintah juga memanfaatkan teknologi dalam pelayanan publik melalui konsep *e-government*. Dengan penerapan *e-government*, diharapkan pelayanan menjadi lebih cepat, murah, transparan, dan tepat. Berbagai program berbasis elektronik mulai

diterapkan, misalnya e-KTP di bidang kependudukan, e-education di bidang pendidikan, dan e-medicine di bidang kesehatan. Semua program ini bertujuan mewujudkan pemerintahan yang demokratis, akuntabel, dan efisien. Kehadiran e-government bukan hanya soal digitalisasi, tetapi juga transformasi budaya birokrasi. Pemerintah harus mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan era digital agar pelayanan tetap relevan.

E-government secara hukum dilandasi oleh Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan pengembangan e-government. Tujuannya adalah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan. Salah satu bentuk nyatanya adalah pelayanan e-KTP berbasis sistem informasi. E-KTP hadir untuk menciptakan pemerintahan berbasis informasi yang lebih akurat dan terintegrasi. Dengan e-KTP, setiap penduduk memiliki identitas tunggal yang dilengkapi kode keamanan. Sistem biometrik digunakan untuk mencegah kepemilikan identitas ganda. Dengan demikian, database kependudukan nasional dapat terbentuk secara lebih rapi. Identitas tunggal ini juga membantu mencegah penyalahgunaan dokumen kependudukan. Semua inovasi tersebut merupakan langkah penting menuju birokrasi yang lebih modern dan efisien.

Namun, implementasi pelayanan e-KTP tidak lepas dari berbagai hambatan. Salah satu kendala utama adalah buruknya jaringan internet di beberapa daerah. Akibatnya, data sering tidak terinput dengan baik. Di sisi lain, masih banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya memiliki e-KTP, terutama di

daerah pedalaman. Infrastruktur layanan seperti ruang tunggu dan lahan parkir juga sering tidak memadai. Feedback masyarakat menunjukkan bahwa hasil pelayanan masih dianggap belum efektif. Tidak sedikit warga yang belum mendapatkan e-KTP meskipun sudah melakukan perekaman data. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan publik terhadap kinerja aparatur. Padahal, e-KTP sangat penting untuk administrasi kependudukan yang lebih tertib.

Pentingnya e-KTP semakin terasa ketika muncul masalah lemahnya sistem administrasi kependudukan. Banyak kasus ditemukan, misalnya orang meninggal yang masih memiliki hak suara, atau adanya KTP ganda. Permasalahan ini berdampak pada proses Pemilu dan menimbulkan potensi kecurangan. Bahkan, penyalahgunaan KTP sering dilakukan oleh pelaku kejahatan dan teroris untuk menyembunyikan identitas. Oleh karena itu, e-KTP dianggap solusi yang tepat untuk menutup celah tersebut. Dengan teknologi biometrik, setiap individu akan memiliki identitas tunggal. Hal ini dapat meningkatkan keakuratan data kependudukan nasional. Keberhasilan program e-KTP akan memperkuat sistem demokrasi di Indonesia. Selain itu, masyarakat juga akan merasa lebih terlindungi hak-haknya sebagai warga negara.

Hambatan pelayanan e-KTP juga terjadi di berbagai daerah, termasuk Sulawesi. Kendala utama berupa keterlambatan distribusi peralatan, kurangnya sosialisasi, dan keterbatasan daya listrik. Banyak masyarakat sudah melakukan perekaman data, tetapi tidak

mendapatkan e-KTP karena minimnya pasokan blanko. Sebagai gantinya, mereka hanya memperoleh surat keterangan sementara yang mudah rusak. Masalah lain adalah masih banyak warga memiliki KTP ganda. Kondisi geografis daerah yang sulit dijangkau juga menjadi penghambat. Seringkali listrik padam sehingga memutus jaringan komunikasi data. Hambatan-hambatan ini memperlihatkan perlunya evaluasi menyeluruh dalam program e-KTP. Tanpa perbaikan, masyarakat akan terus menghadapi kesulitan dalam memperoleh identitas resmi.

Selain itu, keterbatasan jumlah alat perekam juga memicu masalah. Warga harus mengantri berjam-jam untuk mendapatkan layanan. Alat perekam yang dipakai bergantian sering mengalami kerusakan atau error. Hal ini menghambat kelancaran perekaman data kependudukan. Kendala lain adalah minimnya sosialisasi mengenai manfaat e-KTP. Masih banyak masyarakat yang tidak paham mengapa dokumen ini sangat penting. Di sisi lain, data kependudukan yang dimiliki Dinas Dukcapil belum lengkap dan akurat. Semua ini menunjukkan bahwa implementasi e-KTP masih jauh dari sempurna. Aparatur pemerintah perlu meningkatkan kapasitas dan memperbaiki infrastruktur layanan. Tanpa langkah serius, tujuan e-KTP sebagai identitas tunggal tidak akan tercapai.

Kinerja pelayanan publik pada dasarnya berfokus pada tanggung jawab pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah harus mampu menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan publik. Kinerja pelayanan publik menjadi indikator utama efektivitas

pemerintahan. Dampaknya langsung dirasakan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Dwiyanto (2005), pelayanan publik yang baik mencerminkan akuntabilitas pemerintah. Kinerja yang transparan dan akuntabel juga memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan demikian, pelayanan publik bukan hanya soal administratif, tetapi juga bagian dari upaya membangun kepercayaan sosial.

Salah satu bentuk pelayanan dasar pemerintah adalah pembuatan KTP-el. Dokumen ini merupakan identitas pribadi seseorang di manapun ia berada. KTP-el berfungsi sebagai tanda resmi yang melekat pada setiap individu. Karena sifatnya yang mendasar, pembuatan KTP-el dianggap sebagai pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakat. Keberadaan KTP-el juga menjadi bagian penting dari sistem administrasi kependudukan nasional. Tanpa KTP-el, data kependudukan sulit dikelola secara menyeluruh. Oleh karena itu, pelayanan KTP-el wajib dilaksanakan dengan serius dan penuh tanggung jawab. Keberhasilan program ini menjadi ukuran nyata komitmen pemerintah dalam melayani masyarakat.

E-KTP merupakan salah satu program prioritas nasional yang dicanangkan pemerintah pusat. Program ini lahir karena administrasi kependudukan di Indonesia masih kacau balau. Banyak terjadi pungli dalam pengurusan dokumen kependudukan. Identitas di KTP lama bahkan bisa dipalsukan dengan mudah. Ada juga orang yang memiliki lebih dari satu KTP. Kondisi ini membahayakan karena membuka peluang penyalahgunaan identitas. Dengan

transisi menuju e-KTP, diharapkan semua masalah tersebut dapat diatasi. Pemerintah melalui aparat desa hingga pusat harus aktif mensosialisasikan manfaat e-KTP. Partisipasi masyarakat sangat penting agar program ini berhasil. Dengan dukungan bersama, e-KTP bisa menjadi solusi yang efektif untuk administrasi kependudukan.

Pelayanan e-KTP dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah untuk kepentingan umum. Program ini membutuhkan perhatian, kesediaan, dan kesiapan penuh dari aparatur negara. Aparat dituntut memiliki keterampilan, keahlian, dan semangat tinggi sebagai pelayan masyarakat. Dengan sikap profesional, pelayanan e-KTP dapat diberikan secara maksimal. Masyarakat pun akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Pemerintah juga perlu memastikan bahwa layanan ini bebas dari praktik korupsi dan pungutan liar. Transparansi dan akuntabilitas harus dijaga dalam setiap proses. Dengan begitu, pelayanan e-KTP benar-benar menjadi sarana meningkatkan kepercayaan publik terhadap negara.

Upaya peningkatan pelayanan pada masyarakat pada dasarnya adalah upaya meningkatkan kesejahteraan. Salah satu bentuk pelayanan penting adalah penyelenggaraan administrasi kependudukan oleh pemerintah daerah. Namun kenyataan di lapangan masih jauh dari harapan. Pelayanan administrasi sering berjalan lambat, terutama dalam pembuatan KTP-el. Hal ini menimbulkan keluhan dari masyarakat yang membutuhkan dokumen tersebut. Fenomena keterlambatan pelayanan menunjukkan lemahnya disiplin aparat.

Kondisi ini harus diperbaiki agar pelayanan publik tidak semakin terpuruk. Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai standar.

Sejak diberlakukannya UU No. 34 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, pola pemerintahan berubah dari sentralisasi ke desentralisasi. Pemerintah daerah kini memiliki kesempatan lebih besar mengatur pelayanannya. Namun, desentralisasi juga menghadirkan tantangan baru. Banyak pemerintah daerah masih kekurangan pegawai kompeten. Sistem birokrasi yang kaku membuat pelayanan sulit fleksibel. UU No. 25 Tahun 2009 kemudian menegaskan pentingnya pelayanan berkualitas sebagai ciri pemerintahan yang baik. Akan tetapi, implementasinya belum sepenuhnya berhasil. Hambatan teknis maupun sumber daya manusia seringkali menghambat kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang efektif sesungguhnya dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia. Ia juga mendorong kohesi sosial, kemakmuran ekonomi, dan perlindungan lingkungan. Menurut Denhardt dan Denhardt (2003), paradigma baru pelayanan publik adalah "melayani, bukan sekadar mengarahkan". Artinya, pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan masyarakat, bukan hanya kepentingan birokrasi. Paradigma ini menuntut perubahan cara pandang aparatur negara. Mereka harus melihat masyarakat sebagai subjek yang memiliki hak, bukan objek yang hanya menunggu diarahkan. Jika paradigma ini diterapkan, kualitas pelayanan publik akan meningkat signifikan. Masyarakat pun lebih percaya

pada pemerintah sebagai pengelola kepentingan umum.

Untuk menjamin hak masyarakat memperoleh layanan berkualitas, pemerintah menerbitkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang ini memberikan landasan hukum yang kuat. Pelayanan publik diposisikan sebagai titik strategis dalam pengembangan good governance. Dwiyanto (2005) menegaskan, pilihan tepat untuk membangun good governance di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif. Pelayanan yang baik akan memperbaiki citra pemerintah sekaligus memperkuat legitimasi. Dengan adanya undang-undang ini, masyarakat memiliki dasar hukum untuk menuntut haknya. Aparatur pemerintah juga mendapat pedoman lebih jelas dalam menjalankan tugasnya.

Fokus penelitian ini diarahkan pada pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el. Pelayanan publik disebut sebagai titik strategis dalam pengembangan tata kelola pemerintahan yang baik. Dwiyanto (2005) menyebut bahwa pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan tugas pokok pemerintah. Salah satu tugas tersebut adalah administrasi kependudukan, termasuk pelayanan e-KTP. Menurut Masrin (2013), sistem administrasi kependudukan berhubungan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Dengan demikian, pelayanan e-KTP bukan hanya administratif, tetapi juga menyangkut hak dasar warga negara. Implementasi yang baik akan memperkuat penghormatan terhadap hak sipil masyarakat.

Mengingat pentingnya pelayanan pembuatan e-KTP, perlu dipahami bahwa setiap daerah memiliki kondisi berbeda. Tingkat pelayanan tidak merata karena pembangunan yang belum seimbang di seluruh wilayah Indonesia. Hal ini juga terjadi di Kecamatan Pulau Haruku, Kabupaten Maluku Tengah. Berdasarkan fenomena yang ada, peneliti merasa tertarik untuk melakukan kajian mendalam. Penelitian ini mengambil judul "Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pulau Haruku Kabupaten Maluku Tengah". Dengan penelitian ini diharapkan diperoleh gambaran nyata tentang kualitas pelayanan e-KTP di daerah tersebut. Hasilnya dapat menjadi masukan penting bagi perbaikan layanan publik ke depan.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik, khususnya pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Pulau Haruku Kabupaten Maluku Tengah. Penelitian kualitatif mencakup penggunaan subjek yang dikaji melalui berbagai teknik, seperti studi kasus, wawancara, pengamatan langsung, maupun penelaahan teks hasil observasi. Dengan pendekatan ini, peneliti berusaha menggambarkan suatu keadaan secara objektif sesuai kondisi nyata di lapangan. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif, karena berfokus untuk menggambarkan kinerja pelayanan publik di Kecamatan Pulau Haruku berdasarkan fenomena aktual dan faktual. Melalui metode deskriptif,

data yang dikumpulkan tidak hanya berhenti pada pengumpulan, tetapi juga dianalisis agar dapat memberikan gambaran yang komprehensif.

Waktu penelitian dilaksanakan selama kurang lebih tiga bulan setelah seminar proposal disetujui. Lokasi penelitian berada di Kantor Kecamatan Pulau Haruku Kabupaten Maluku Tengah Provinsi Maluku, dengan titik spesifik di Desa Pelauw. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kecamatan Pulau Haruku merupakan tempat pelayanan publik yang langsung berhubungan dengan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, termasuk e-KTP. Dengan demikian, lokasi tersebut relevan untuk melihat secara langsung bagaimana kualitas pelayanan diterapkan, hambatan yang muncul, serta sejauh mana kepuasan masyarakat dapat dicapai.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang valid, reliabel, dan objektif. Data yang dikumpulkan mencakup data primer maupun data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan melalui wawancara dan observasi, sementara data sekunder diperoleh dari dokumentasi atau arsip yang mendukung. Teknik wawancara dilakukan terhadap aparat penyelenggara pelayanan serta masyarakat pengguna layanan, sehingga perspektif kedua pihak dapat tergambarkan. Observasi dilakukan dengan melihat secara langsung proses pelayanan publik yang berlangsung di

lapangan, termasuk interaksi petugas dan masyarakat. Sementara itu, studi dokumentasi dilaksanakan dengan merekam kegiatan yang relevan, baik berupa catatan maupun foto, sehingga dapat memberikan gambaran visual mengenai proses pelayanan.

Informan penelitian ditentukan berdasarkan keterlibatan langsung dalam pelayanan publik. Jumlah informan terdiri dari 10 orang, yaitu 5 orang petugas/staf pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pulau Haruku serta 5 orang masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemilihan informan ini diharapkan mampu memberikan data yang seimbang antara perspektif penyedia layanan dan penerima layanan. Dari aparat pemerintah dapat diperoleh informasi mengenai prosedur, hambatan internal, serta upaya perbaikan, sedangkan dari masyarakat dapat diperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan, persepsi, dan pengalaman langsung saat menerima layanan e-KTP.

Sumber data penelitian terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara dan observasi terhadap informan penelitian. Data sekunder berupa dokumen pendukung seperti arsip pelayanan, catatan kegiatan, regulasi, dan bahan literatur yang relevan untuk melengkapi analisis. Kombinasi kedua sumber data ini penting agar hasil penelitian tidak hanya berdasarkan pada persepsi semata, tetapi juga memiliki landasan dokumentatif yang dapat dipertanggungjawabkan. Dengan

demikian, validitas data dapat lebih terjamin karena adanya perbandingan antara data lapangan dengan catatan administratif.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis ini dilakukan secara bertahap, dimulai dengan mengorganisasi data melalui pembacaan berulang-ulang untuk menemukan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, peneliti membuat kategori, menentukan tema, dan mengidentifikasi pola dari data yang diperoleh. Setelah itu, hipotesis yang muncul diuji dengan data yang ada untuk melihat konsistensi temuan. Tahap berikutnya adalah menjelaskan data berdasarkan hubungan logis antar-fakta serta menafsirkan makna yang terkandung di dalamnya. Pada tahap akhir, data dan hasil penelitian dideskripsikan secara sistematis sehingga mampu memberikan gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pulau Haruku.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak-hak masyarakat. Proses pelayanan harus mengedepankan prinsip efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam praktiknya, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, antara lain prosedur

pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas. Keenam aspek ini menjadi tolok ukur dalam menilai sejauh mana penyelenggara pelayanan publik mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara adil, merata, dan profesional.

### **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan publik menurut para ahli mencakup serangkaian langkah yang terstruktur untuk memberikan layanan yang efisien, transparan, dan akuntabel. Menurut Rini (2015), prosedur pelayanan harus dimulai dengan tahap pendaftaran, verifikasi, pemrosesan, hingga penyampaian hasil yang jelas dan terukur. Dengan alur yang sistematis, masyarakat dapat memahami setiap tahap dan tidak merasa dipersulit dalam mengakses layanan.

Tontowi (2010) menambahkan bahwa prosedur pelayanan yang baik harus cepat, tepat, dan jelas, sehingga masyarakat tidak bingung ketika mengikuti alurnya. Prinsip efisiensi, keadilan, dan kualitas harus diperhatikan agar prosedur pelayanan benar-benar berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Evaluasi yang dilakukan secara terus-menerus juga penting guna memastikan prosedur pelayanan tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Prosedur pelayanan yang terarah akan berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan yang diterima masyarakat. Hal ini berkaitan erat dengan dimensi Reliability (keandalan),

yakni kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan sesuai janji secara konsisten. Apabila prosedur jelas dan dijalankan dengan baik, maka kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah dapat meningkat.

Dalam konteks Kantor Kecamatan Pulau Haruku, prosedur pelayanan administratif seperti pembuatan e-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan KIA telah diatur sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Berdasarkan wawancara dengan pegawai bernama M.Y.L, prosedur resmi dimulai dari pendaftaran dan verifikasi berkas, terutama Kartu Keluarga, sebelum masyarakat melanjutkan ke tahap perekaman. Hal ini menunjukkan adanya keteraturan dalam proses layanan.

Senada dengan itu, pegawai lain bernama A.M.L menyampaikan bahwa prosedur pelayanan di Kecamatan Pulau Haruku sudah dijalankan sesuai SOP yang berlaku. Hal ini meliputi layanan perekaman e-KTP, pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan KIA. Menurutnya, kepatuhan terhadap SOP ini sangat penting agar layanan tidak hanya cepat tetapi juga sah secara administratif.

Namun demikian, beberapa masyarakat masih memberikan catatan terkait prosedur pelayanan. Misalnya, seorang warga bernama I.L menyampaikan ketidakpuasannya karena informasi mengenai berkas persyaratan belum disampaikan secara optimal. Ia berharap agar pihak kecamatan dapat lebih aktif menggunakan media online atau papan

pengumuman untuk memberi informasi, sehingga masyarakat lebih siap saat datang ke kantor.

Di sisi lain, terdapat pula warga yang merasa puas dengan prosedur yang ada. A.T, misalnya, menyatakan bahwa sistem antrian sudah tertata rapi dan adil, di mana warga yang datang lebih awal benar-benar dilayani lebih dahulu. Namun, ada pula warga seperti M.L dan I.M yang mengaku kurang puas karena terkadang merasa tidak diperlakukan adil atau prosesnya kurang cepat. Meski demikian, sebagian besar masyarakat menilai bahwa prosedur pelayanan di Kecamatan Pulau Haruku sudah cukup baik dan sesuai aturan.

### **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian pelayanan publik merujuk pada lamanya waktu yang dibutuhkan sejak masyarakat mengajukan permohonan hingga layanan selesai diberikan. Faktor ini sangat penting karena berhubungan langsung dengan kepuasan masyarakat terhadap kinerja birokrasi. Standar waktu penyelesaian telah diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan penyelenggara layanan menetapkan jangka waktu yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan adanya standar waktu, masyarakat memiliki kepastian kapan hasil layanan akan diterima.

Menurut Tjiptono (2008), ketepatan waktu merupakan salah satu atribut penting kualitas pelayanan. Hal ini mencakup dua aspek, yakni waktu

tunggu dan waktu proses. Pelayanan yang cepat dan tepat tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperlihatkan profesionalitas aparatur pemerintah. Dalam kerangka dimensi Responsiveness (ketanggapan), ketepatan waktu mencerminkan keseriusan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat tanpa menunda.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Kecamatan Pulau Haruku, M.Y.L menyebutkan bahwa penyelesaian pembuatan e-KTP idealnya memerlukan waktu satu hingga dua bulan. Setelah proses tersebut, masyarakat akan diinformasikan untuk mengambil e-KTP di kantor kecamatan. Namun, jika masyarakat ingin lebih cepat, mereka dapat langsung mengurus ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) di Kota Masohi, di mana prosesnya hanya memerlukan satu hari meski dengan biaya yang ditanggung sendiri.

Pegawai lain, A.M.L, menambahkan bahwa keterlambatan penyelesaian seringkali bukan karena kelalaian pihak kecamatan, melainkan akibat pencetakan e-KTP dilakukan di Dukcapil Kabupaten. Dengan demikian, keterbatasan kewenangan di tingkat kecamatan turut memengaruhi lamanya waktu pelayanan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan N.T yang menyebutkan bahwa keterlambatan juga disebabkan faktor teknis, seperti gangguan jaringan, pasokan listrik, atau keterlambatan distribusi blangko dari Dukcapil Kabupaten.

Selain itu, pegawai bernama R.L menjelaskan bahwa pihak kecamatan

tidak tinggal diam menghadapi keterlambatan. Mereka secara rutin melakukan pengecekan ke Dukcapil Kabupaten setiap minggu untuk mengambil e-KTP yang sudah selesai dicetak. Namun, menurut M.L, kendala utama yang sering dihadapi adalah terbatasnya ketersediaan blangko e-KTP yang dikirim ke Pulau Haruku. Hal ini membuat masyarakat harus menunggu lebih lama meskipun semua proses administratif sudah diselesaikan.

Dari sisi masyarakat, tanggapan beragam muncul terkait waktu penyelesaian. Beberapa warga seperti I.L memilih langsung ke Dukcapil Masohi agar lebih cepat, karena menunggu di kecamatan bisa memakan waktu hingga berbulan-bulan. Ada pula warga seperti A.T dan M.L yang mengaku kurang puas karena e-KTP mereka baru diterima setelah dua bulan atau lebih. Kondisi ini menimbulkan rasa kecewa karena pelayanan dianggap tidak sesuai dengan standar waktu yang diharapkan.

Meski demikian, masyarakat tetap memahami bahwa keterlambatan bukan sepenuhnya kesalahan pihak kecamatan. Warga seperti A.S menyampaikan keluhannya karena harus bolak-balik ke kantor kecamatan hanya untuk mendapatkan jawaban yang sama, yakni masih menunggu pengiriman dari kabupaten. Dengan demikian, perbaikan dalam aspek waktu penyelesaian perlu dilakukan melalui peningkatan koordinasi antara kecamatan dan Dukcapil Kabupaten, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi agar masyarakat mendapatkan kepastian layanan secara lebih cepat dan efisien.

## Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik karena menyangkut keterjangkauan masyarakat dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan. Biaya yang ditetapkan harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta mempertimbangkan kondisi sosial ekonomi masyarakat pengguna layanan. Menurut Dwiyanto (2018), biaya pelayanan publik harus diatur secara transparan agar masyarakat mengetahui jumlah yang wajib dibayarkan tanpa adanya pungutan tambahan di luar ketentuan resmi.

Dalam praktiknya, transparansi biaya sering kali menjadi tantangan karena adanya perbedaan antara biaya resmi yang ditetapkan dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan serta mengurangi kepercayaan publik terhadap penyelenggara layanan. Oleh sebab itu, penting bagi instansi pemerintah untuk menetapkan standar biaya yang jelas, terpublikasi, dan mudah diakses masyarakat. Selain itu, perlu ada mekanisme pengawasan agar tidak terjadi praktik pungutan liar yang membebani pengguna layanan.

Biaya pelayanan yang rasional dan terukur juga dapat meningkatkan efektivitas serta efisiensi penyelenggaraan layanan publik. Hal ini karena biaya yang sesuai akan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat sekaligus menjadi acuan bagi aparatur dalam menjalankan

tugasnya. Dengan demikian, kejelasan biaya pelayanan tidak hanya menguntungkan masyarakat tetapi juga membantu organisasi publik dalam menciptakan sistem kerja yang lebih akuntabel.

Untuk mencapai hal tersebut, beberapa pemerintah daerah telah menerapkan inovasi berupa sistem pembayaran non-tunai guna mengurangi potensi kecurangan serta meningkatkan akuntabilitas. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk membayar biaya pelayanan melalui transfer bank, aplikasi digital, atau loket resmi yang telah ditentukan. Dengan adanya sistem ini, diharapkan transparansi dapat terwujud secara lebih baik sehingga biaya pelayanan benar-benar sesuai dengan aturan yang berlaku.

Penerapan prinsip keadilan dalam penetapan biaya pelayanan juga menjadi aspek penting. Biaya tidak boleh memberatkan masyarakat, terutama bagi kelompok berpenghasilan rendah. Oleh karena itu, beberapa layanan publik yang bersifat dasar seperti administrasi kependudukan sebaiknya diberikan secara gratis sebagai bentuk perlindungan negara terhadap warganya. Dengan demikian, biaya pelayanan tidak lagi menjadi hambatan dalam akses terhadap pelayanan publik.

Selain itu, evaluasi terhadap standar biaya pelayanan perlu dilakukan secara berkala agar tetap relevan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan kondisi ekonomi. Penyesuaian biaya juga harus disertai dengan sosialisasi yang jelas agar masyarakat memahami

dasar perubahan tersebut. Transparansi dalam evaluasi biaya ini akan semakin memperkuat legitimasi pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang adil dan bertanggung jawab.

### **Produk Pelayanan**

Produk pelayanan dalam konteks pelayanan publik merujuk pada hasil akhir yang diterima oleh masyarakat setelah melalui proses pelayanan. Produk ini bisa berupa dokumen, izin, rekomendasi, informasi, atau bentuk lain yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), produk pelayanan tidak hanya mencakup hasil yang berwujud, tetapi juga pengalaman yang diperoleh pengguna layanan selama proses pelayanan berlangsung. Oleh karena itu, kualitas produk pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu instansi pemerintah dalam memberikan layanan publik.

Produk pelayanan harus memiliki kejelasan standar yang ditetapkan sehingga masyarakat mengetahui apa yang akan diterima setelah mengakses pelayanan. Misalnya, dalam pelayanan administrasi kependudukan, produk yang dihasilkan berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), atau akta kelahiran. Produk tersebut harus sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku serta memiliki validitas untuk digunakan dalam keperluan administrasi masyarakat. Apabila produk pelayanan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan bahkan

menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Selain itu, produk pelayanan juga berkaitan erat dengan prinsip efektivitas dan efisiensi. Produk yang dihasilkan harus dapat digunakan dengan benar sesuai peruntukannya serta diproses melalui mekanisme pelayanan yang tidak berbelit-belit. Dalam hal ini, organisasi publik dituntut untuk memastikan bahwa produk yang diberikan kepada masyarakat benar-benar bermanfaat, dapat dipertanggungjawabkan, dan mudah diakses. Dengan demikian, produk pelayanan bukan hanya sekadar hasil akhir, tetapi juga cerminan dari akuntabilitas dan profesionalisme birokrasi.

Dalam kerangka reformasi birokrasi, produk pelayanan dipandang sebagai wujud nyata dari perbaikan kualitas layanan yang berbasis pada kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Hardiansyah (2018) yang menyatakan bahwa kualitas produk pelayanan menjadi representasi dari komitmen aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan prima. Jika produk pelayanan yang dihasilkan berkualitas, masyarakat akan merasa dihargai dan dilayani dengan baik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan legitimasi serta citra positif instansi penyelenggara layanan.

### **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana merupakan salah satu indikator penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Sarana mengacu pada segala

sesuatu yang secara langsung menunjang pelaksanaan pelayanan, seperti ruang pelayanan, peralatan kerja, serta teknologi pendukung. Sementara itu, prasarana lebih berkaitan dengan fasilitas pendukung secara umum, misalnya gedung, jaringan listrik, sistem informasi, maupun infrastruktur lain yang memungkinkan proses pelayanan berjalan lancar dan terintegrasi. Keduanya menjadi aspek yang tidak dapat dipisahkan dalam menciptakan kenyamanan dan efektivitas pelayanan bagi masyarakat.

Menurut pendapat Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), sarana fisik yang memadai dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, karena masyarakat menilai pelayanan bukan hanya dari proses interaksi, tetapi juga dari penampilan fasilitas yang tersedia. Dengan kata lain, kondisi sarana dan prasarana akan memengaruhi citra instansi penyelenggara pelayanan. Jika sarana dan prasarana tidak memadai, masyarakat cenderung merasakan ketidaknyamanan dan menilai pelayanan sebagai tidak profesional.

Ketersediaan sarana dan prasarana juga harus memperhatikan aspek aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat. Misalnya, ruang pelayanan yang ramah difabel, adanya sistem antrian yang jelas, serta tersedianya ruang tunggu yang layak dan nyaman. Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan keadilan dan keterjangkauan bagi semua pihak. Pelayanan yang berorientasi pada masyarakat harus memastikan bahwa

fasilitas yang tersedia dapat digunakan oleh seluruh pengguna layanan tanpa diskriminasi.

Selain itu, perkembangan teknologi mendorong adanya inovasi dalam sarana pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti sistem antrian digital, layanan berbasis aplikasi, dan sistem informasi manajemen, dapat mempercepat proses pelayanan sekaligus mengurangi potensi kesalahan administrasi. Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan e-government, di mana sarana digital menjadi salah satu instrumen utama untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan.

Sarana dan prasarana yang memadai juga memiliki peran strategis dalam menjaga motivasi kerja pegawai. Lingkungan kerja yang nyaman, didukung oleh fasilitas yang memadai, dapat meningkatkan produktivitas pegawai dalam memberikan layanan. Dengan demikian, sarana dan prasarana bukan hanya bermanfaat bagi masyarakat pengguna layanan, tetapi juga bagi aparat yang menyelenggarakan pelayanan itu sendiri.

Dalam praktiknya, penyediaan sarana dan prasarana sering kali menghadapi kendala, seperti keterbatasan anggaran, kurangnya pemeliharaan, atau ketidaksesuaian fasilitas dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan pengelolaan berkelanjutan agar sarana dan prasarana tetap dalam kondisi baik serta mampu

mendukung pelaksanaan pelayanan publik secara optimal.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kinerja pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Pulau Haruku Kabupaten Maluku Tengah, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan sudah sesuai dengan prosedur standar, namun sering terkendala kerusakan alat perekaman sehingga masyarakat harus ke Kota Masohi untuk menyelesaikan pembuatan e-KTP. Waktu penyelesaian idealnya 1-2 bulan, tetapi jika diurus langsung di Kota Masohi dapat selesai dalam 1 hari. Secara resmi pembuatan e-KTP tidak dipungut biaya, namun kenyataannya masih ada pembayaran yang dilakukan masyarakat kepada petugas. Produk pelayanan berupa e-KTP tergolong baik karena dicetak langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tengah, meskipun jika terjadi kesalahan pencetakan masyarakat harus melapor untuk perbaikan. Dari segi sarana dan prasarana, fasilitas kantor masih terbatas terutama peralatan perekaman yang sering mengalami gangguan, namun suasana kantor tetap nyaman karena ruang tunggu yang bersih dan tertata dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.  
Fahmi, I. (2011). *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabeta.

Harbani, P. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Gava Media.  
Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.  
Rivai, V. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.  
Sedarmayanti. (2017). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.  
Sutrisno, E. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.  
Wibisono, D. (2011). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Erlangga.  
Azizah, D. D. N., & Nugroho, M. A. S. (2023). Evaluasi Kinerja Pegawai Bagian Pelayanan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Kledung Kabupaten Temanggung. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(1), 78-90.  
Sari, D. (2024). Efektivitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Medan Timur Kota Medan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 10(2), 67-79.  
Subhan, M., Affrian, R., & Mahdalina. (2024). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45-60.  
Sartika, I., Rahmawati, R., & Apriliani, A. (2024). Analisis Kinerja Pegawai dalam Pembuatan e-KTP di Kecamatan Megamendung. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 55-70.  
Zai, Y., Mendrofa, M. S. D., Zebua, S., & Waruwu, M. H. (2024). Evaluasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten

Nias. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*,  
8(2), 112-126.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009  
tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun  
2010 tentang Perubahan atas  
Peraturan Presiden Nomor 26  
Tahun 2009 tentang Penerapan  
KTP Berbasis Nomor Induk  
Kependudukan Secara Nasional.