

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MORI UTARA KABUPATEN MOROWALI UTARA  
(STUDI PELAYANAN E- KARTU TANDA PENDUDUK)**

**Oleh : Rilfayanti Thomassawa**

**Abstrak :** Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara dan Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Data yang diperoleh dilapangan berdasarkan observasi dan wawancara akan dianalisis menurut model interaktif yaitu direduksi, disajikan dan ditarik kesimpulan Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Indikator Bukti Langsung menjadi salah satu indikator yang bermasalah karena tidak adanya ketersediaan formulir atau blanko pendaftaran e-KTP. Untuk Indikator Keandalan tidak ditemukan adanya masalah karena petugas selalu dengan cepat memberikan pelayanan. Indikator Daya Tanggap dalam menyelesaikan keluhan dari pemohon pembuatan e-Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) belum berjalan dengan baik karena terkadang keluhan itu bukan karena kesalahan petugas akan tetapi karena sistem yang berlaku. Untuk indikator Jaminan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) memang tidak membedakan pemohon yang satu dengan pemohon yang lainnya. Dalam memberikan pelayanan petugas pelayanan sudah bersikap adil tanpa membedakan pemohon. Indikator Empaty menunjukkan bahwa antara petugas pelayanan dan pemohon pembuatan e-Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) berkomunikasi dengan baik antara satu dengan yang lainnya, sehingga segala bentuk kesalahan dapat diselesaikan dengan baik. Fasilitas pelayanan dan jaringan internet merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan Publik, e-KTP.*

## **PENDAHULUAN**

Pemerintah mempunyai kewajiban untuk menjaga eksistensi sebuah Negara, mengembangkan aktivitas sangat penting untuk mendukung terpenuhinya kebutuhan suatu masyarakat. Pelayanan terhadap publik merupakan aspek utama yang harus dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kemampuan sebuah organisasi banyak ditentukan oleh pelayanan yang diberikan kepada pihak yang berkepentingan dengan organisasi tersebut.

Pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan e-Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), serta berbagai Akta Catatan Sipil maupun pencatatan Mutasi dan pengelolaan Data Penduduk.

Salah satu pelayanan yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat adalah

pelayanan di bidang administrasi Kependudukan. Kebutuhan administrasi kependudukan yang paling mendasar adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau yang sekarang disebut e -KTP. Setiap manusia memerlukan identitas dan pengakuan yang jelas atas dirinya yang dapat dia gunakan sebagai tanda jati dirinya yang dapat dilihat dan di akui secara hukum sehingga orang tersebut dapat menjalani aktivitasnya dengan perasaan tenang dan damai.

Kantor Kecamatan Mori Utara sebagai salah satu unit kerja pelayanan masyarakat memiliki misi yaitu pemberian pelayanan prima, akurat, sederhana, dan murah dibidang administrasi kependudukan yang berwawasan lingkungan dengan berpihak kepada golongan ekonomi lemah. Meningkatkan profesionalisme petugas pelayanan untuk menghilangkan kesan birokratis dalam pelayanan dibidang administrasi kependudukan. Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara menaungi 6 (Enam) desa, yaitu : 1). Desa Era 2). Desa Peleru 3). Desa Tamonjengi 4). Desa Mayumba 5). Desa Tabarano 6). Desa Wawondula 7). Desa Lembon Tonara 8). Desa Tiwaa

Sampai saat inipun terkait dengan kebijakan e- KTP mulai dari pemerintah pusat sampai ke masyarakat bawah masih menimbulkan berbagai macam masalah yang belum terselesaikan. Hal inipun berdampak pula pada pelayanan e-KTP di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara. Dalam memberikan pelayanan pada kenyataannya, berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, diperoleh gambaran kondisi Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk atau e-KTP di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara yang dapat dilihat dari beberapa indikasi masalah kualitas pelayanan, diantaranya:

1. Banyaknya masyarakat Mori Utara dalam kepengurusan yang menyangkut pekerjaan ataupun hak-hak nya yang lain

masih menggunakan surat keterangan sementara .

2. Tidak adanya blanko untuk masyarakat yang mau membuat e-KTP.
3. Adanya pungutan liar yang besarnya tergantung daripada kesepakatan pemberi layanan dan penerima layanan. biaya tersebut merupakan biaya tidak resmi yang harus dikeluarkan oleh pemohon dalam membuat Kartu Tanda Penduduk.
4. Kurangnya masyarakat yang wajib ee-KTP, artinya yang tidak memiliki e- KTP lebih banyak dari pada yang memiliki KTP, padahal masyarakat bersangkutan adalah masyarakat wajib ee-KTP.
5. Keterlambatan dalam penerbitan administrasi kependudukan (e-KTP)

Indikasi masalah-masalah diatas tentunya sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara, bertitik tolak dari latar belakang indikasi masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dan mengangkatnya dalam bentuk skripsi dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara (Studi Pelayanan e- Kartu Tanda Penduduk.

## **TEORI DAN KONSEP**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Berbicara mengenai kualitas pelayanan ada beberapa pendapat, diantaranya dikemukakan oleh Wyckof yang dikutip oleh Fandy Tjiptono sebagai berikut :

“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” (Tjiptono, 2001:59).

Menurut Crosby yang dikutip oleh Nasution menyatakan bahwa :

“Kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang

diisyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standard kualitas yang telah ditentukan” (M.N. Nasution, 2005:2).

Menurut Garvin dan Davis yang dikutip oleh Nasution menyatakan bahwa:

“Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen” (M.N. Nasution, 2005:3).

Sedangkan Yamit dalam bukunya “Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa”, melakukan pengamatan atas kualitas pelayanan dan mendefinisikan :

“Kualitas pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan” (Yamit, 2001: 22).

## **2. Kualitas Pelayanan**

Pelayanan merupakan bagian dari organisasi yang berkaitan dengan lingkungan eksternal dan berperan cukup penting bagi kelangsungan hidup suatu organisasi dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan dan agar suatu pelayanan memiliki nilai yang tinggi maka harus memiliki kualitas. Kualitas pelayanan ini ditujukan agar para pengguna jasa bisa memperoleh rasa puas atas pelayanan yang mereka terima. Sebagai kerangka teoritik dalam penelitian, peneliti mengemukakan teori yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Untuk kepentingan teori tersebut peneliti berpedoman pada teori kualitas pelayanan yang dikemukakan Parasuraman, yang dikutip oleh Tjiptono dimana kepuasan pelanggan dapat di ukur dari lima dimensi yaitu :

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memenuhi kebutuhan para pelanggan

## **METODE PENELITIAN**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan memberikan gambaran yang detail mengenai obyek yang diteliti yaitu Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara (Studi Pelayanan e- Kartu Tanda Penduduk. Sumber data penelitian menggunakan jenis data primer yaitu data yang diperoleh langsung melalui observasi dan wawancara dengan informan yang berjumlah 18 orang dan data sekunder yaitu adalah data yang diperoleh melalui literature dan data-data dari kantor Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara. Data yang dikumpulkan dianalisis secara deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan ciri-ciri atau karakteristik variabel-variabel mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, untuk menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara (Studi Pelayanan e- Kartu Tanda Penduduk.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara (Studi e-KTP)

Peneliti akan menguraikan serta menganalisis data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*) di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara. Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pegawai terhadap masyarakat, maka peneliti akan menguraikan kualitas pelayanan di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, yang dikutip oleh Tjiptono untuk dapat menilai atau mengevaluasi kualitas pelayanan dapat menggunakan beberapa kriteria sebagai berikut :

#### 1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Dimensi pertama dari kualitas pelayanan adalah Bukti Langsung yaitu merupakan aspek yang dengan mudah dapat terlihat oleh masyarakat. Bukti langsung merupakan faktor yang sangat penting karena penilaian masyarakat pertama kali yaitu penampilan fisik secara langsung sehingga penampilan fisik meyakinkan dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan jasa. Hal tersebut seperti sarana penunjang, kelengkapan, kebersihan ruang tunggu dan lain-lain. Untuk bukti langsung fisik lainnya merupakan salah satu faktor penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat yang menggunakan jasa mereka.

Dengan adanya bukti langsung dalam kualitas pelayanan akan menambah kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah tersebut. Untuk dimensi pertama

ini yaitu Bukti Langsung peneliti menyusun berupa indikator-indikator dalam menganalisa dimensi Bukti Langsung sebagai berikut :

1. Formulir permohonan e-Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*) tersedia atau mudah diperoleh
2. Sarana penunjang pelayanan yang memadai
3. Ruangan pelayanan yang nyaman.

Untuk mengetahui hasil penelitian mengenai dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) akan di uraikan berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Mori Utara kabupaten Morowali Utara :

Sebelumnya pemohon harus ke loket pelayanan terlebih dahulu untuk mengisi formulir permohonan pembuatan e- Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*) tersebut. Formulir permohonan pembuatan e-Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*) digunakan sebagai alat untuk mengetahui data atau identitas pribadi pemohon pembuatan e-Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*) yang akan diisi didalam e-Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*). Formulir permohonan pembuatan e-Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*) adalah salah satu tatacara yang harus diisi oleh masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*).

Berdasarkan pernyataan Camat tersebut dapat dilihat bahwa pengisian formulir merupakan syarat mutlak untuk pengurusan e-KTP. Namun walaupun formulir tersebut merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan pelayanan e-KTP kenyataannya peneliti melihat bahwa banyak masyarakat yang menunggu untuk bisa mendapatkan formulir tersebut.

#### 4. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi Keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam hal ini ada beberapa

yang perlu diperhatikan, yaitu melakukan pelayanan yang meyakinkan, memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, dan konsisten sesuai dengan harapan masyarakat. Berikut ini akan diuraikan mengenai dimensi Keandalan (*Reliability*) dengan indikator sebagai berikut :

1. Proses penyelesaian pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sesuai dengan waktu yang dijanjikan
2. Prosedur permohonan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak berbelit-belit.

Untuk mengetahui hasil penelitian mengenai dimensi Keandalan dari setiap indikator akan diuraikan sebagai berikut : Proses penyelesaian setiap layanan di instansi publik ataupun swasta selalu berprinsip pada ketepatan waktu yang dijanjikan. Untuk dimensi ketepatan waktu seperti yang dijanjikan oleh pemberi layanan dan prosedur permohonan pembuatan e-Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) tidak berbelit-belit berikut petikan wawancara dari Camat Mori Utara Kabupaten Morowali Utara :

*“Setiap warga yang membutuhkan pelayanan apapun di kecamatan, baik pelayanan e-KTP, SKTM ataupun surat keterangan lainnya kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat. Jika saya tidak berada di tempat saya selalu mengamatkan kepada SEKCAM ataupun Kasi Pemerintahan. Intinya kami selalu memberikan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Adapun biasanya sering tidak tepat waktu itu bukan karena keinginan kami tetapi karena kendala sistem yang On-Line ataupun tidak tersedianya blanko pendaftaran”*

Lebih lanjut Camat Mori Utara Kabupaten Morowali Utara mengatakan bahwa :

*“Setiap warga yang membutuhkan pelayanan juga selalu kami layani*

*dengan senang hati tidak pernah kami persulit ataupun membuat urusan mereka berbelit-belit, kasian warga yang sudah jauh-jauh berurusan harus dipersulit lagi. Selain itu pak Bupati selalu mengingatkan kita untuk memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan semaksimal mungkin.*

*Berdasarkan pengamatan peneliti untuk pelayanan publik di Kabupaten Morowali Utara”*

Bupati setempat memang selalu memberikan warning untuk semua satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang berada dibawah naungannya agar dapat memberikan pelayanan publik yang tidak mempersulit warga dan selalu sesuai waktu yang ditentukan.

#### **5. Daya tanggap (*responsiveness*)**

Daya Tanggap adalah kemudahan petugas untuk dihubungi dan kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan kepada pemohon, termasuk penyelesaian pelayanan yang cepat. Kemampuan petugas yang cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul misalnya keluhan dari pemohon, maka petugas harus segera mengatasinya dengan cara menanggapi permasalahan yang ada serta memberikan penjelasan kepada pemohon pembuatan e-Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), pelayanan yang buruk sering diakibatkan kelalaian petugas dalam memberikan pelayanan misalnya kelalaian tersebut dalam bentuk kurang cepatnya petugas dalam menangani dan menyelesaikan masalah yang ada, yang berakibat pada keterlambatan dalam penyelesaian. Kecepatan dan ketanggapan petugas di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat juga dibenarkan oleh bapak Yohanes, warga Mayumba yang mengatakan :

“Soal ketepatan waktu ataupun penanganan keluhan pegawai Kecamatan selalu cepat merespon apalagi jika kami warga mempunyai keluhan pegawai kecamatan dengan tanggap memberikan solusi, seperti contohnya misalnya kami butuh surat keterangannya sekarang tapi yang mempunyai hak bertanda tangan tidak berada di tempat atau masih dirumah kami bisa meminta tanda tangannya dirumah nanti untuk stempel/cap bisa minta dikantor”

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat diketahui bahwa benar keluhan tentang lamanya proses penyelesaian pembuatan e-Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) dari pemohon belum bisa ditanggapi dengan cukup baik oleh petugas pelayanan, dimana keluhan tersebut sudah bisa teratasi walaupun belum sepenuhnya yang dikarenakan sarana penunjang belum sepenuhnya memadai.

#### **6. Jaminan (*assurance*).**

Suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mempunyai kepastian dan jaminan kepada masyarakat. Kepastian atau jaminan biasa berupa pengetahuan, kemampuan, keramahan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai instansi pemerintahan, jaminan dari pihak yang memberikan pelayanan akan membuat masyarakat merasa nyaman. Jaminan merupakan unsur yang sangat diperhatikan karena hal ini menunjukkan kredibilitas instansi pemerintahan. Instansi yang mampu memberikan jaminan kepada masyarakat yang pasti akan membuat masyarakat merasa nyaman.

Untuk keramahan petugas di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara dapat lihat pada petikan wawancara peneliti dengan seorang ibu warga era yaitu :

“Setiap kami berurusan semua pegawai kecamatan itu selalu baik tidak marah-marah. Mungkin karena mereka

berpikir kami yang berurusan ini adalah warga yang kurang mampu atau karena mereka berpikir itu sudah menjadi tugasnya. Bapak camatnya sangat baik tidak pernah membuat kita susah kalau berurusan. “

Peneliti pun melihat petugas pelayanan sudah bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada pemohon pembuatan e-Kartu Tanda Penduduk (e-KTP). Hal ini terlihat dari seringnya senyuman yang terlontar kepada pemohon dan memberikan keterangan dengan ramah. Keramahan dan kesopanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara merupakan kunci pelayanan prima, sehingga dengan demikian penilaian pemohon pembuatan e-Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) pun akan merubah citra instansi pemerintah yang selama ini kurang memuaskan masyarakat.

Terkait dengan Kesesuaian biaya yang ditetapkan dengan biaya pembuatan e-Kartu Tanda Penduduk (e-KTP). Sudah berdasarkan ketetapan biaya yang ditetapkan oleh pemerintah setempat. Biaya atau tarif pelayanan harus jelas dan pasti rinciannya serta diinformasikan secara terbuka biar masyarakat mengetahuinya dengan jelas berapa biaya yang akan mereka keluarkan untuk membuat e-Kartu Tanda Penduduk (eKTP).

#### **7. Empati (*empathy*)**

Empati merupakan tingkat kemampuan penyedia jasa untuk dapat berkomunikasi dengan baik kepada pemohon pembuatan e-Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) serta kemampuan pemahaman atas kebutuhan pengguna jasa sehingga terjadi hubungan yang baik. Hal ini merupakan salah satu modal utama dalam melaksanakan pelayanan. Tanpa adanya rasa empati pada pelayanan yang diberikan, pelayanan yang terjadi akan bersifat asal-

asalan dan hasil yang diharapkan tidak akan tercapai dengan baik atau tidak maksimal.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan seorang ibu yang telah selesai berurusan, yaitu :

*“Untuk bahasa yang kami gunakan disini tetap bahasa indonesia tetapi lebih sering menggunakan bahasa mori karena terasa lebih nyaman dan lebih akrab. Terkadang sekalipun kami menggunakan bahasa indonesia pegawai kecamatan menjawab dengan bahasa mori dan itu menambah keakraban. Mungkin karena sudah itu bahasa nenek moyang kita jadi kita senang jika menggunakannya.”*

Berdasarkan observasi peneliti memang komunikasi yang terjalin antara pegawai kecamatan dengan warga penerima layanan lebih banyak menggunakan bahasa daerah setempat. Komunikasi itupun terlihat sangat akrab dan lebih memudahkan warga dalam menyampaikan kebutuhannya.

## **B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara. .**

Dalam pelaksanaan program pemerintah berbagai hal bisa menjadi penghambat keberhasilan program tersebut. Berikut hasil penelitian peneliti terkait faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara:

### **1. Fasilitas Pelayanan**

Fasilitas pelayanann atau sarana penunjang pelayanan seperti komputer dan printer untuk perekaman e-KTP sangat diperlukan guna memperlancar dan meningkatkan kegiatan pelayanan. Di kantor Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara fasilitas atau sarana penunjang yang mempengaruhi kualitas pelayanan e-KTP salah satunya adalah mesin perekam yang

biasanya sering error. Menurut petugas/operator perekaman mesin cetak e-KTP seringkali mengalami kerusakan apalagi jika perekaman yang dilakukan nonstop tanpa ada rentang waktu pemotretan. Pernyataan petugas perekaman juga dibenarkan oleh bapak Drs. Yesirdam Balirante selaku Camat Mori Utara Kabupaten Morowali Utara. Berikut petikan wawancara dengan camat Mori Utara Kabupaten Morowali Utara yaitu :

*“Terkait mesin perekaman e-KTP memang sejak di adakan sudah beberapa kali mengalami kerusakan dan perbaikannnya tidaklah mudah sehingga untuk pelayanan e-KTP terkadang terkendala pada mesin perekam. Mungkin karena mesinnya dari awal telah digunakan untuk merekam sekian ribu orang sehingga mengalami kerusakan dan perlu perawatan ekstra“*

Dari hasil wawancara diatas peneliti menarik kesimpulan memang terkendalanya pelayanan e\_KTP pada di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara salah satunya disebabkan oleh mesin perekam/pencetak yang seringkali rusak.

### **2. Jaringan Internet**

Jika berbicara e-KTP tentulah tidak terlepas daripada sistem yang online (jaringan internet). Untuk jaringan internet di kabupaten Morowali Khususnya di Kecamatan Mori Utara ini umumnya seringkali mengalami kerusakan atau hilang. e-KTP yang dalam proses pembuatannya mengandalkan jaringan internet sangat mempengaruhi kualitas pelayanan e-KTP itu sendiri. Berikut hasil wawancara dengan petugas/operator perekaman di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara :

*“e-KTP ini tergantung jaringan, kalau soal jaringan internet di sini seringkali menjengkelkan karena sering error atau terkadang hilang sehingga dalam proses perekaman e-KTP kita terkendala dengan*

*masalah itu. Kalau jaringannya bagus setelah perekaman tidak menunggu lama untuk dicetak tetapi jika jaringan error menunggu bisa sehari. Saya sendiri berharap jaringan internet di sini lebih mudah di akses agar pelayanan khususnya e-KTP juga lancar”*

Dari pengamatan peneliti dan hasil wawancara peneliti menarik kesimpulan bahwa mulai dari waktu pelayanan yang tidak tentu karena tergantung jaringan internet sampai pada masalah mesin pencetak e-KTP yang sering error menjadi kendala dalam pemberian layanan e-KTP di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara.

## **KESIMPULAN**

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Mori Utara belum berjalan maksimal oleh karena berbagai hambatan yang muncul berdasarkan indikator sebagai berikut :
  1. Indikator Bukti Langsung menjadi salah satu indikator yang bermasalah karena tidak adanya ketersediaan formulir atau blanko pendaftaran e-KTP. Sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan e-KTP hanya dapat diberikan surat keterangan yang berlaku selama tiga bulan.
  2. Untuk Keandalan tidak ditemukan adanya masalah karena petugas selalu dengan cepat memberikan pelayanan
  3. Indikator Daya Tanggap dalam menyelesaikan keluhan dari pemohon pembuatan e-Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) belum berjalan dengan baik karena terkadang keluhan itu bukan karena kesalahan petugas akan tetapi karena sistem yang berlaku.
  4. Untuk indikator Jaminan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) memang tidak membedakan pemohon yang satu dengan

pemohon yang lainnya. Dalam memberikan pelayanan petugas pelayanan sudah bersikap adil tanpa membeda-bedakan pemohon

5. Indikator Empaty menunjukkan bahwa antara petugas pelayanan dan pemohon pembuatan e-Kartu Tanda Penduduk (eKTP) berkomunikasi dengan baik antara satu dengan yang lainnya, sehingga segala bentuk kesalahan dapat diselesaikan dengan baik. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa dalam menyelesaikan kesalahan-kesalahan tersebut tidak akan secepat yang diharapkan.
6. Fasilitas pelayanan dan jaringan internet merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali .
7. Fasilitas pelayan dan jaringan internet merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayan e-KTP di kecamatan mori utara kabupaten morowali utara.

## **SARAN**

1. Perlu adanya perhatian khusus dari pemerintah terkait tidak tersedianya formulir atau blanko . juga keadilan, jaminan, daya tanggap dan empati yang perlu dipertahankan dengan baik sehingga kepercayaan publik terhadap instansi publik tetap terjaga .
2. Perlu adanya perawatan khusus untuk fasilitas pelayan yang digunakan dan jaringan internet khususnya di Kecamatan Mori Utara yang perlu diperbaiki sehingga kendala dalam pelayan e-KTP dapat dihindari.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A . Buku-Buku**

Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ratminto Dan Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan Ketujuh. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Kusmiadi, 1995. *Manajemen Pelayanan masyarakat*, Jakarta : Gramedia.

Jasfar, 2005. *Manajemen Jasa*, Jakarta : . Gramedia Pustaka Utama

Nasution, MN. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Andi Offset

Zulian, Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.

Lukman, Sampara, 2002. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press.

Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi (Ilmu Administrasi Negara, Pembangunan dan Niaga)*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy . 2001 . *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi offset

## **B. Undang-Undang dan Sumber-Sumber Lain**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2006 Tentang *Pemerintahan Daerah*.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.

Peraturan Daerah Kabupaten Morowali Utara Nomor 07 Tahun 2013 Tentang *Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*.

Peraturan Daerah Kabupaten Morowali Utara 29 Tahun 2013 Tentang

*Retribusi Pelayanan Administrasi Kependudukan*.

Peraturan Bupati Morowali Utara No 14 Tahun 2015 Tentang *Prosedur dan Tatacara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*.