

IMPLEMETASI KEBIJAKAN PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP) DI KANTOR CAMAT RABA KOTA BIMA

IMPLEMETATION OF POPULATION SIGN CARD SERVICE POLICY (E-KTP) AT CAMAT RABA OFFICE, BIMA CITY

Taufik Irfadat¹

Sekolah Tinggi Ilmu
Sosial Dan Ilmu
Politik (STISIP)
Mbojo, Indonesia¹

email:

taufikirfadat@gmail.com

Haeril²

Sekolah Tinggi Ilmu
Sosial Dan Ilmu
Politik (STISIP)
Mbojo, Indonesia²

email:

haeril.terminator@gmail.com

Abstrak: Secara otonom sejak 2012, Kecamatan Raba telah memiliki 11 (sebelas) Kelurahan sebagai bagian dari wilayah Kota Bima. Sejak digulirkannya program Nasional Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kecamatan Raba telah memberikan pelayanan pembuatan, perekaman dan mendokumentasikan program Nasional Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di wilayah Kota Bima, namun penerapan e-KTP tersebut belum maksimal yang disebabkan karena keterbatasan sarana dan prasarana dengan jumlah penduduk yang ada, selain itu kemampuan pegawai masih kurang dalam mengoperasikan perangkat teknologi perekaman KTP, oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan dan keramahan pegawai Kantor Camat Raba Kota Bima dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP). Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuisisioner, observasi, dan studi kepustakaan. Data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan kemudian di analisis dengan teknik analisis kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Kebijakan pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) di Kantor Camat Raba Kota Bima bahwa sebagian besar responden menyatakan "sangat baik" sebanyak 18%, kemudian responden yang menyatakan "baik" sebanyak 30% serta responden menilai yang menyatakan "kurang baik" sebanyak 20% dan responden mengatakan yang menyatakan tidak baik sebanyak 10%.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Pelayanan, E-KTP.

Abstract: *Autonomously since 2012, Raba sub-district has 11 (eleven) Kelurahan as part of the Kota Bima area. Since the implementation of the National Electronic Identity Card (e-KTP) program, Raba District has provided services for making, recording and documenting the National Electronic Identity Card (e-KTP) Application for the City of Bima, but the application of e-KTP has not been maximized. due to limited facilities and infrastructure with the existing population, besides that the ability of employees is still lacking in operating the KTP recording technology device, therefore, The purpose of this study was to determine the ability and friendliness of the employees of the Bima City Raba Sub-district Office in implementing the Identity Card (e-KTP) service. The research method used is descriptive quantitative method with data collection techniques carried out through questionnaires, observation, and literature study. The research data obtained in the field were then analyzed using quantitative analysis techniques. The results showed that the implementation of the Electronic Identity Card (e-KTP) service policy at the Raba District Head Office of Bima City indicated that most of the respondents stated "very good" as much as 18%, then the respondents who stated "good" were 30% and respondents rated those who stated "Not good" as much as 20% and respondents who said that were not good as much as 10%.*

Keywords : Policy Implementation, Services, E-KTP.

JGPI

p-ISSN: 2774-907X

e-ISSN: 2775-0140

Vol. 1, No. 1, pp. 57-67

April 2021



Unit Publikasi Ilmiah
Intelektual Madani
Indonesia

PENDAHULUAN

Dinamika kebijakan publik menjadi potret yang mewarnai perjalanan pelayanan yang diberikan kepada penyelenggara kepada seluruh elemen masyarakat, pelayanan prima menjadi amunisi yang perlu diorbitkan sebagai garda terdepan yang langsung berinteraksi antara pemerintah sebagai penyelenggara dengan masyarakat sebagai penerima atau pemanfaat pelayanan sebagai representatif eksistensi negara terhadap rakyat. Menurut Kotler (Sinambela, 2006) pelayanan berasal dari kata layanan artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain. Interdependensi masyarakat terhadap pemerintah sebagai *provider* seharusnya menjadi *oportunity* yang sangat sensual, *problem complexity* yang dihadapi oleh pemerintah telah bercokok sejak lama dengan menghadirkan regulasi yang memperkuat eksistensi masyarakat sebagai *costumer service*.

Berdasarkan Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 Bab I bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep pelayanan dikenal dua jenis pelaku pelayanan yaitu penyedia layanan dan penerima layanan, penyedia layanan atau *service perovider* (Barata, 2003). Pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*costumer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Terkait dengan mutu pelayanan memiliki sisi lemah yang terletak pada kemauan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat tanpa diminta mesti diperbaiki meskipun kelemahan sebagaimana dimaksud bukan semata-mata berangkat dari pegawai. Didominasi oleh penilaian “baik”, mesti dipertahankan dan terus ditingkatkan pada waktu-waktu selanjutnya. Mutu pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), hal yang mesti diwaspadai dan diantisipasi agar tidak terus memburuk dengan cara melaksanakan upaya-upaya pembinaan dan melengkapi sarana/prasarana pelayanan. Menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Sedangkan Zeithaml et.al. (2010) mengemukakan

bahwa kualitas pelayanan sebagai berikut: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

Kota Bima yang masih berumur sangat muda, kini telah menempati posisi yang sangat strategis sebagai pintu gerbang yang menghubungkan wilayah Indonesia Timur, sehingga menjadikannya sebagai sentra ekonomi, pendidikan dan lain-lain. Predikat yang disandanginya tersebut akan memberikan dampak terhadap masalah kependudukan, dimana populasi penduduk semakin besar sebagai akibat dari tingginya tingkat pertumbuhan penduduk dan urbanisasi yang pada akhirnya akan berdampak pada masalah kependudukan termasuk pelayanan Kartu Tanda Penduduk kepada masyarakat. Maka kebijakan penggunaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) sebagai identitas yang lengkap sangat dibutuhkan. Chandler dan Plano mendefinisikan kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber-sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah publik atau pemerintah (Pasolong, 2010). Selain itu Menurut Ealua dan Kenneth Prewitt yang dikutip oleh Charles O. Jones bahwa kebijakan adalah sebuah ketetapan yang berlaku yang dicirikan oleh perilaku yang konsisten dan berulang bak oleh yang membuatnya maupun mereka yang mentaatinya. (*a standing decision characterized by behavioral consistency and repetitiveness on the part of both those who make it and those who abide it*). Budi winarno mengingatkan bahwa dalam mendefinisikan kebijakan haruslah melihat apa yang seharusnya dilakukan daripada apa yang diusulkan mengenai persoalan. Alasannya adalah karena kebijakan merupakan suatu proses yang mencakup pula tahap implementasi dan evaluasi sehingga definisi kebijakan yang hanya menekankan pada apa yang diusulkan menjadi kurang memadai.

Pemerintah Kota Bima sebagai bagian integral dari Negara Kesatuan Republik Indonesia, tentunya juga melaksanakan pelayanan kepada masyarakat untuk ikut menyukseskan program Penerapan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) sebagaimana dimaksud. Pada taraf implementasi pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) dimaksud dilaksanakan oleh aparatur pada masing-masing kantor Kecamatan. Menurut Moenir sebagaimana dikutip oleh Tangkilisan (2005), bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sebagai sebuah program yang masih sangat baru, dalam proses penyelenggaraan pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) tentunya melahirkan berbagai penilaian atau persepsi dari masyarakat baik dalam hal

kemampuan aparaturnya pelaksana maupun berbagai hal lain yang berhubungan langsung atau tidak berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Raba yang memiliki 11 Kelurahan sebagai bagian dari wilayahnya sejak tahun 2012 lalu telah memberikan pelayanan pembuatan dan mendokumentasikan program Nasional Penerapan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) di wilayah Kota Bima. Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Program e-KTP di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional, adapun keempat kota tersebut adalah Padang, Makassar, Yogyakarta, dan Denpasar.

Sebagai salah satu wilayah Kecamatan yang memiliki luas wilayah yang besar, jumlah penduduk dan kelurahan yang paling banyak di Kota Bima, tentunya aparaturnya yang ada dirasa tidak mencukupi untuk melayani warga masyarakat yang banyak pula. Peneliti mendapati kenyataan begitu tidak berimbang jumlah pegawai atau staf yang ada pada Kantor Camat Raba dengan jumlah warga masyarakat yang harus dilayani pada program Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) yang lalu. Dye mengatakan bahwa apabila pemerintah ingin melakukan sesuatu maka harus ada tujuannya dan kebijakan publik itu harus meliputi semua tindakan pemerintah atau pejabat pemerintah saja (Kencana, 2007).

Dalam implementasinya pemerintah Kecamatan Raba memperoleh tantangan dan kendala sebagai bagian dari dinamika kebijakan tantangan yang dihadapi yaitu menstimulasi pegawai agar dapat melayani dengan baik dalam menjawab berbagai macam keluhan masyarakat dalam membuat Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) karena beragamnya latar belakang masyarakat menjadi tantangan tersendiri, selama menjawab pertanyaan dan keluhan yang dirasakan oleh masyarakat pegawai Kantor Camat Raba melayani dengan ramah sopan dan santun sehingga tervisualisasi masyarakat senang karena dapat dilayani dengan baik. Terutama kemauan pegawai dalam menanyakan kesulitan masyarakat hal ini dilakukan sebagai strategi dalam melayani dengan setulus hati dengan mengedepankan harmonisasi. Tidak hanya demikian, sikap sopan santun menjadi andalan yang ditampilkan oleh pegawai dalam melayani masyarakat sebagai teknik dalam memberikan kenyamanan selama mengurus dokumen kependudukan di Kantor Camat Raba. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini

adalah untuk mengetahui keramahan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kantor Camat Raba Kota Bima, dan kemampuan pegawai dalam memberikan informasi tentang pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kantor Camat Raba Kota Bima.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai dan masyarakat Kecamatan Raba Kota Bima dengan penarikan sampel dilakukan melalui teknik *random sampling* dengan sampel penelitian sebanyak 100 responden. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner dianalisis dengan menggunakan teknik deskriptif. Teknik deskriptif yang digunakan adalah teknik persentase yang disajikan dalam bentuk tabel frekuensi. Untuk memudahkan analisis maka pertanyaan (kuesioner/angket) yang diajukan kepada responden diberi gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif serta gradasi lain sesuai pertanyaan kuesioner/angket yang diajukan.

HASIL DAN DISKUSI

Dalam pelayanan masyarakat saat ini, pada dasarnya merupakan tugas nasional yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah maupun swasta, baik pada tingkat pusat, daerah maupun Kecamatan sampai Kelurahan/Desa. Dalam rangka menyelenggarakan fungsi pelayanan kepada masyarakat di tingkat Kecamatan, Kantor Kecamatan Raba Kota Bima sebagai salah satu instansi pemerintah, memiliki lingkup tugas dan wewenang yang cukup luas. Aparat pada Kantor Kecamatan Raba Kota Bima dalam melaksanakan tugas pelayanan tersebut dituntut meningkatkan kualitas atau mutu pelayanannya karena wawasan dan daya kritis serta dinamika masyarakat semakin berkembang seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam era globalisasi dewasa ini.

Deskripsi Pelayanan e-KTP Di Kantor Camat Raba Kota Bima

Tabel 1
 Kemampuan Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Selama Perekaman E-KTP

No	Jawaban Responden	Frekwensi	Persentase (%)
1	Sangat baik	45	45.00%
2	Baik	20	20.00%
3	Kurang baik	17	17.00%
4	Tidak baik	18	18.00%
Jumlah		100	100 %

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Jawaban di atas memberikan gambaran bahwa secara dominan 45% masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Raba Kota Bima menyatakan bahwa aparatur atau pegawai yang ada memberikan layanan yang memuaskan dan memberikan sebuah pengalaman yang berbeda mengingat kebijakan E-KTP ini bersifat skala nasional. Dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai maka masyarakat merasa kemampuan yang dimiliki oleh pegawai Pada Kantor Camat Raba sangat baik, yakni sebesar 20% jawaban responden. Adapun responden yang menjawab 17% yaitu kemampuan pegawai sudah kurang baik. Namun terdapat 18% responden menjawab bahwa kemampuan pegawai tidak baik sehingga perlu ditingkatkan lagi.

Kondisi seperti ini dapat dipahami karena biasanya ketika pegawai tengah melakukan suatu pekerjaan yang membutuhkan ketelitian dan ketekunan seperti pelayanan e-KTP, mereka mengerjakan secara serius dan berusaha untuk tidak mengalihkan perhatiannya pada hal-hal lain.

Tabel 2
Kemampuan Pegawai Dalam Melayani Masyarakat

No	Jawaban Responden	Frekwensi	Persentase (%)
1	Cepat	31	31.00%
2	Sedang	40	40.00 %
3	Lama	19	19.00 %
4	Sangat lama	10	10.00%
Jumlah		100	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Jika diperhatikan dari jawaban responden pada tabel diatas bahwa kompetensi pegawai dalam melayani masyarakat dalam proses perekaman E-KTP sangat baik yaitu responden yang menjawab cepat sebesar 31%, kemudian responden yang menjawab sedang 40% dan responden yang menjawab lama 19%, serta responden yang menjawab sangat lama hanya 10%.

Dapat dikontemplasikan bahwa kemampuan atau kompetensi pegawai pada Kantor Camat Raba dalam melayani masyarakat sangat baik hal ini berdasarkan data kuisioner pada tabel diatas. Meskipun data menjawab sangat baik kiranya perlu bagi unsur pemerintah Kecamatan Raba untuk tetap meningkatkan kompetensi pegawai.

Tabel 3
Keandalan Pegawai Saat Memberikan Pelayanan yang Egaliter

No	Jawaban Responden	Frekwensi	Persentase (%)
1	Sangat baik	19	19.00%
2	Baik	37	37.00%
3	Kurang baik	24	24.00%
4	Tidak baik	20	20.00%
Jumlah		100	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Distribusi jawaban responden memberikan gambaran bahwa secara dominan (19%) masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Raba Kota Bima menyatakan sangat baik. Keandalan aparatur atau pegawai yang ada memberikan layanan yang ramah, cepat, handal dan dalam memberikan informasi atau menjelaskan dapat dipahami dengan mudah oleh responden sebesar 37% menyatakan baik, adapun 24% responden yang menyatakan bahwa pegawai menempati kategori keandalan kurang baik, dan 20% yang memilih jawaban kurang baik dalam hal handal atau keandalan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Tabel 4
Akselerasi Layanan Bagi Masyarakat

No	Jawaban Responden	Frekwensi	Persentase (%)
1	Sangat Cepat	40	40.00%
2	Cepat	38	38.00%
3	Lama	13	13.00%
4	Sangat lama	9	9.00%
Jumlah		100	100 %

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Akselerasi layanan bagi masyarakat yang diberikan oleh pemerintah Kantor Camat Raba berdasarkan jawaban responden yaitu sangat cepat sebesar 40%, kemudian responden yang menjawab cepat sebesar 38%, dan responden yang menjawab lama sebesar 13%, serta responden yang menjawab sangat lama sebesar 9%.

Akselerasi pelayanan ini menjadi sangat penting bagi reputasi pemerintah Kecamatan Raba sebagai stimulasi pelayanan lainnya agar mencapai titik klimaks pelayanan bagi masyarakat, minimal pemerintah Kecamatan Raba harus meningkatkan akselerasi pelayanannya karena berdasarkan data sangat baik dan dapat menjadi *starting point* bagi instansi lain dalam merevitalisasi pelayanan.

Tabel 5
Kemampuan Pegawai Dalam Mengoperasikan Peralatan Pelayanan Dengan Mudah dan Cepat

No	Jawaban Responden	Frekwensi	Persentase (%)
1	Sangat baik	17	17.00%
2	Baik	30	30.00%
3	Kurang baik	33	33.00%
4	Tidak baik	20	20.00%
Jumlah		100	100

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Pada tabel tersebut di atas memperlihatkan bahwa keterampilan yang dimiliki pegawai pada Kantor Kecamatan Raba dalam mengoperasikan alat-alat pelayanan dapat dikategorikan terampil. Adapun responden yang telah memberikan jawaban atas kuisisioner yang dibagikan, diperoleh data penelitian bahwa sebesar 17% responden memilih jawaban sangat baik, kemudian sekitar 30% responden yang menyatakan baik dan sebesar 33% yang memilih jawaban kurang baik. Adanya pegawai yang menyatakan tidak baik sebesar 20%. Pada dasarnya disebabkan karena faktor dukungan pendidikan yang kurang memadai. Meski demikian, secara dominan dalam konteks pelayanan pembuatan e-KTP yang menggunakan peralatan berteknologi canggih secara global masyarakat menilai aparatur memiliki kemampuan yang baik.

Tabel 6
Akselerasi Pemerintah Kecamatan Raba Dalam Melayani Kebutuhan E-KTP Masyarakat

No	Jawaban Responden	Frekwensi	Persentase (%)
1	Cepat	17	17.00%
2	Sedang	52	52.00%
3	Lama	19	19.00%
4	Sangat lama	12	12.00%
Jumlah		100	100

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Kepekaan pemerintah Kecamatan Raba dalam melayani masyarakat patut diapresiasi mengingat kebijakan ini berskala nasional dan mendukung 1 (satu) data berdasarkan Nomor Induk Kependudukan. Maka responden yang menjawab sangat cepat sebesar 17%, kemudian responden yang menjawab sedang sebesar 52%, dan responden yang menjawab lama sebesar 19%. serta responden yang menjawab sangat lama sebesar 12%.

Kebutuhan E-KTP sangat urgen dalam berbagai tingkatan layanan administrasi, identitas kependudukan perlu ditingkatkan, E-KTP sangat penting dalam berbagai hal mengingat identitas menjadi pembeda antara satu dengan yang lain.

Implementasi Kebijakan Pelayanan e-KTP Di Kantor Camat Raba Kota Bima

Dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan, pemerintah Kecamatan Raba Kota Bima sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden, kebijakan E-KTP yang dilimpahkan oleh Pemerintah Pusat merupakan tantangan baru bagi pemerintah Kecamatan Raba karena kebijakan ini bersifat penggunaan teknologi yang terkini dan memerlukan pengetahuan yang baik agar mampu mengoperasikan perangkat tersebut.

Penting bagi pemerintah Kecamatan Raba untuk mempertahankan pelayanan ini dan perlu ditingkatkan agar menjadi barometer bagi instansi pemerintah lainnya, dukungan dari unsur pimpinan merupakan mutlak adanya agar kebijakan pelayanan ini dapat ditingkatkan sehingga masyarakat merasakan kepuasan pada segi layanan E-KTP.

Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan Informasi Tentang Pelayanan e-KTP

Kompetensi pegawai pada Kantor Camat Raba Kota Bima merupakan hal yang biasa karena setiap individu memiliki kompetensi yang berbeda-beda, kompetensi yang oleh pegawai terlihat dari cara mengaplikasi berbagai jenis perangkat E-KTP baik dalam kondisi optimal maupun kondisi *maintenance*. Pada saat perangkat sedang optimal pegawai mampu mengoperasionalkannya dengan baik sehingga dalam implementasi pelayanan E-KTP dapat berjalan lancar.

Tidak hanya demikian, dalam kondisi *maintenance* pegawai mampu merestart kembali perangkat agar dapat dioperasikan, beragam kondisi mampu dihadapi oleh pegawai Kantor Camat Raba karena berbekal kompetensi yang cukup sehingga tidak diragukan lagi apabila terjadi *maintenance*. Bahkan ketika perangkat tidak dapat terhubung dengan jaringan internet dengan sigap pegawai pada Kantor Camat Raba Kota Bima sudah mampu mengatasinya dengan baik.

Keramahan Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan E-KTP

Sebagai insan yang beriman keramahan menjadi satu kesatuan dan syarat yang tidak bisa dipisahkan dari seseorang terutama sebagai pegawai pemerintah, sifat dan sikap yang ramah perlu diaktualisasi pada semua aktivitas baik pada sesama rekan kerja

maupun kepada masyarakat. Keramahan ini terlihat dari pegawai saat memberikan pelayanan E-KTP kepada salah satu masyarakat yang disabilitas, dengan segala keterbatasan fasilitas menjadikan pegawai pemerintah kecamatan raba memberikan atensi yang khusus kepada disabilitas tersebut.

Keramahan juga terlihat saat masyarakat bertanya tentang persyaratan administrasi dalam perekaman E-KTP, dengan pelan dan ramah sikap yang diberikan dapat menempatkan masyarakat pada posisi yang seharusnya dalam pelayanan. Sigap dan ramahnya pegawai dalam memberikan informasi dengan cara menjelaskan yang lugas dan mudah dimengerti oleh berbagai kalangan masyarakat.

KESIMPULAN

Secara dominan sebesar 45% masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Raba Kota Bima menyatakan bahwa aparatur atau pegawai yang ada memberikan layanan yang memuaskan dan memberikan sebuah pengalaman yang berbeda mengingat kebijakan E-KTP ini bersifat skala nasional. Dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai maka masyarakat merasa kemampuan yang dimiliki oleh pegawai pada Kantor Camat Raba sangat baik sebesar 20%. Adapun responden yang menjawab sebesar 17% yaitu kemampuan pegawai sudah kurang baik. Namun terdapat 18% responden menjawab bahwa kemampuan pegawai tidak baik sehingga perlu ditingkatkan lagi. bahwa secara dominan 19% masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Raba Kota Bima menyatakan sangat baik. Keandalan aparatur atau pegawai yang ada memberikan layanan yang ramah, cepat, handal dan dalam memberikan informasi atau menjelaskan dapat dipahami dengan mudah oleh responden sebesar 37% baik, adapun 24% responden yang menyatakan bahwa pegawai pada Kantor Camat Raba menempati kategori keandalan kurang baik, dan sebesar 20% yang memilih jawaban kurang baik dalam hal handal atau keandalan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. keterampilan yang dimiliki pegawai pada Kantor Kecamatan Raba dalam mengoperasikan alat-alat pelayanan dapat dikategorikan terampil. Adapun responden yang telah memberikan jawaban atas kuisioner yang dibagikan, diperoleh data penelitian bahwa sebesar 17% responden memilih jawaban sangat baik, kemudian sekitar 30% responden yang menyatakan baik dan sebesar 33% yang memilih jawaban kurang baik, serta terdapat responden yang menyatakan tidak baik sebesar 20%.

REFERENSI

- Barata. Atep Adya (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Gramedia: Jakarta.
- Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2011), *Jurnal Kependudukan dan Pencatatan Sipil*.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Irfadat, Taufik. (2018). *Kualitas pelayanan publik pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota makassar*, (Tesis).
- Irfadat, Taufik, Haeril, & Nuranilawati. (2020). *Implementasi Kebijakan Pembangunan Berbasis Pemberdayaan Masyarakat Di Desa Rato Kecamatan Lambu Kabupaten Bima*. *Jurnal Komunikasi dan Kebudayaan*, 7 (1).
- Irfadat, Taufik, Nurlaila. (2021). *Dimensi Pelayanan Publik: Potret Ironi Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas Pada Kantor Camat Sape Kabupaten Bima*. *Jurnal Tata Sejuta STIA Mataram*, 7 (1).
- Kencana, Syafiie Inu. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Rahmat, Jalaluddin. (2003). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sinambela, dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Pubulik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tangkilisan, Hessel N.S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Zeithml, Valarie, A. Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. (2010). *Service Marketing Strategy, in Wiley International Encyclopedia of Marketing: Marketing Strategy*. Robert A. Peterson And Roger A. Kerin, Eds. Chichester, UK: Jhon Wiley & Sons.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang *Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan*.