

**RESPONSIVITAS PELAYANAN UMUM
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL
KABUPATEN BONE**

***PUBLIC SERVICE RESPONSIVENESS AT THE BONE COUNTY
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE***

Oleh:
Mashuri¹, Asriadi², Irmawati³

^{1, 2, 3}Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Puangrimaggalutung Bone
¹mashuristia99@gmail.com

ABSTRAK: Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui responsivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yang digunakan metode penelitian Kualitatif deskriptif. Informan penelitian ini yaitu kepala dinas catatan sipil kabupaten Bone dan masyarakat sebagai penerima layanan. Teknik Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, teknik wawancara dan dokumentasi yang dianalisis melalui teknik interaktif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari Tingkat responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan dinilai memiliki responsivitas yang baik dengan indikator penilaian yaitu kemampuan pegawai untuk merespon masyarakat, kecepatan dan ketepatan menyelesaikan kebutuhan masyarakat, kecermatan menghasilkan pekerjaan yang baik, ketepatan waktu, dan adanya kemampuan menanggapi berbagai keluhan masyarakat. Sistem pelayanan kepada publik yang sudah baik dengan indikator variabel yaitu efisiensi pelayanan, loyalitas kelompok kerja, semangat kerja sama, prosedur pelayanan, dan sarana dan prasarana yang baik sehingga hal ini perlu dipertahankan atau ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang prima kepada publik.

KATA KUNCI: *Responsivitas, Pelayanan Umum*

ABSTRACT: This study has a purpose to determine the responsiveness of public services in the Department of Population and Civil Registration of Bone Regency using descriptive qualitative research methods. The informants of this research are the head of the civil registry office of Bone district and the community as service recipients. Techniques Data collection was done through observation techniques, interview techniques and documentation which were analyzed through qualitative interactive techniques. The results showed that the level of responsiveness of employees in providing services was considered to have good responsiveness with assessment indicators namely the ability of employees to respond to the community, speed and accuracy in resolving community needs, accuracy in producing good work, punctuality, and the ability to

respond to various community complaints. A good public service system with variable indicators, namely service efficiency, working group loyalty, spirit of cooperation, service procedures, and good facilities and infrastructure so that this needs to be maintained or improved in order to provide excellent service to the public.

KEYWORDS: *Responsiveness, Public Service*

PENDAHULUAN

Tata kelola pemerintahan yang baik merupakan asas penyelenggaraan pemerintahan secara umum, oleh karena itu harus diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, baik di tingkat pusat maupun daerah. Tata pemerintahan yang baik dipahami mencakup tiga domain yang sangat penting, yaitu negara, sektor swasta, dan masyarakat. Prinsip-prinsip atau ciri-ciri good governance dalam sistem pemerintahan di Indonesia juga terungkap dalam prinsip-prinsip umum penyelenggaraan pemerintahan sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme yang meliputi “asas kepastian hukum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalisme, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, dan asas akuntabilitas”.

Upaya mewujudkan good governance perlu dimulai dari optimalisasi pelayanan publik. Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai kegiatan seseorang, kelompok/organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang untuk melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi penyelenggaraan negara. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah masih dihadapkan pada pola pemerintahan yang dinilai belum efisien

dan efektif karena masih cenderung paradigma Old Public Administration sehingga proses pelayanan terlalu birokratis.

Sebagai salah satu strategi pelayanan yang efektif, sumber daya manusia diharapkan memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang mendukung efektivitas terwujudnya strategi pelayanan. Hasil kegiatan pegawai berupa pelayanan yang efisien juga dihasilkan melalui prosedur kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja yang efisien. Hal ini terlihat dari berbagai pengaduan masyarakat secara langsung maupun melalui media massa. Dengan begitu, untuk memulai meningkatkan pelayanan publik adalah dengan mendengarkan suara masyarakat itu sendiri sesegera mungkin. Mewujudkan good governance di sektor pelayanan publik, penerapan prinsip-prinsip yang terkandung dalam good governance menjadi sangat penting, seperti prinsip partisipasi, akuntabilitas, rule of law, transparansi, responsiveness dan responsiveness. Penerapan prinsip-prinsip tersebut akan menciptakan pelayanan publik yang efektif terutama pada prinsip ketanggapan. Ketanggapan berkaitan dengan kecepatan tanggap yang dilakukan aparatur sipil negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pemerintah sebagai pelaksana utama dalam penyelenggaraan negara sehingga pemerintah harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, hal ini juga menjadi tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone sebagai salah satu lembaga pemerintahan

daerah. Untuk mencapai efektivitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, sesuai teori, pemerintah harus meningkatkan daya tanggap aparaturnya.

Aparatur Sipil Negara (Disdukcapil) sebagai dinas pelayanan umum di bidang kependudukan. Oleh karena itu dalam rangka mewujudkan good governance, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone memegang peranan penting, karena output dari pelaksanaan tugas yang diemban oleh Disdukcapil Bone berupa pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dinilai belum sepenuhnya dapat menunjukkan sistem pelayanan yang efektif. Gibson dalam Donni et al (2012) menjelaskan bahwa terdapat tiga pendekatan efektivitas, yaitu "A goal approach; pendekatan teori sistem; Pendekatan multikonstituen. Hari Lubis dan Martani Huseini (1987) dalam Ainur (2010) Efektivitas pelayanan publik dapat dilihat dari tingkat keberhasilan pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tujuan atau sasaran pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik lebih menekankan pada efektivitas daripada efisiensi dalam kinerjanya.

Ainur (2010) untuk mengetahui efektivitas kegiatan organisasi pelayanan publik, diketahui ada beberapa pendekatan yaitu: Pendekatan tujuan; Pendekatan sumber (*System resource approach*); Pendekatan proses (*Process approach*); dan Pendekatan Integratif (*Integrative approach*). Hal ini terlihat berdasarkan permasalahan nyata di lapangan, berdasarkan observasi yang dilakukan pada bulan Oktober 2022 yaitu pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone masih dirasakan kurang tanggap atau tidak sesuai dengan tuntutan

dan harapan masyarakat, banyaknya pengaduan dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai: sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, prosedur pelayanan yang tidak transparan dan waktu pelayanan yang tidak jelas, penyedia pelayanan yang kurang tanggap dan ramah kepada masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam daya tanggap pelayanan publik. Informan kunci penelitian ini adalah Kepala Dinas Catatan Sipil dan Masyarakat dengan teknik pengumpulan data studi pustaka, operasional dan wawancara. Teknik analisis yang digunakan adalah kualitatif. Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:144) dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Kegiatan dalam analisis data adalah: pemadatan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN DISKUSI

Ketanggapan pelayanan oleh PNS sangat diperlukan, karena sebagai bentuk bukti bahwa instansi pemerintah mampu menyediakan apa yang dibutuhkan oleh penduduk di suatu daerah. Dalam hal ini, ketanggapan dikenal sebagai cara pengelolaan urusan yang efisien baik di tingkat pusat maupun daerah atau daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah baik pusat maupun daerah dianggap tanggap terhadap segala kebutuhan masyarakat dengan cara diidentifikasi oleh pembuat kebijakan. dengan pengetahuan yang baik. dimiliki, akurat dan mampu menjawab semua kebutuhan masyarakat.

Untuk menganalisis daya tanggap pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten digunakan enam indikator daya tanggap yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk dalam Hardyansyah (2011:46) yaitu kemampuan tanggap terhadap masyarakat, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan Kemampuan menanggapi keluhan Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, jika dilihat dari 6 indikator yang diukur yaitu:

1. Kemampuan Menanggapi Masyarakat

Kemampuan merespon masyarakat sebagaimana dikemukakan Zeithaml diukur dengan sikap komunikasi yang baik dan mudah dipahami oleh masyarakat. Sedangkan kemampuan pegawai dalam merespon masyarakat di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bone dalam memberikan pelayanan, cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, berperilaku dan bersahabat serta berkomunikasi menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat. Hasil observasi yang telah dilakukan juga menunjukkan bahwa pegawai Disdukcapil Bone dinilai memiliki sikap ramah dan cara berkomunikasi yang cukup baik dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal ini terlihat dari adanya pegawai yang selalu memberikan arahan terkait prosedur pelayanan dan selalu menyapa dengan kalimat yang sopan disertai senyuman saat melakukan pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan dari indikator tingkat pencapaian sebesar 86,87 persen dan termasuk dalam kategori sangat baik.

2. Melayani Kecepatan

Kecepatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone yang terdiri dari kesigapan dan kesungguhan pegawai dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan masyarakat. Kewaspadaan ini ditunjukkan dengan adanya karyawan yang cekatan dan segera melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan, serta cepat tanggap ketika ada yang bertanya. Indikator ini memiliki tingkat pencapaian sebesar 79,06 persen dan dikategorikan baik. Menurut Zeithaml, indikator agar aparat memberikan pelayanan dengan cepat adalah cepatnya pelayanan yang dilakukan, antara lain kesigapan dan kesigapan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat.

3. Melayani Akurasi

Pelayanan yang benar pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone adalah pelayanan yang diberikan pegawai dengan berusaha menghindari kesalahan, baik dalam percakapan maupun dalam pekerjaan. Sehingga tidak ada yang merasa dirugikan setelah mendapatkan layanan tersebut. Dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang baik juga terkait dengan kesesuaian prosedur dan ketepatan biaya yang ada di kantor Disdukcapil Bone. Indikator ini memiliki tingkat pencapaian sebesar 75,62 persen dan dikategorikan baik. Sejalan dengan pendapat Zeithaml, penentuan pelayanan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, indikator ketepatan pelayanan adalah pelayanan yang tepat terkait dengan kesesuaian keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan tersebut. mereka menerima. Ketepatan pemberian pelayanan yang dimaksud adalah tidak adanya kesalahan pegawai

dalam memberikan pelayanan di kantor Disdukcapil Bone, seperti kesalahan pengetikan nama dan nomor induk kependudukan pada Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

4. Ketepatan Waktu Melayani

Pelayanan tepat waktu pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak menunda-nunda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sesuai jam kerja. Menurut Zeithaml indikator ketepatan waktu pelayanan adalah waktu yang tepat, artinya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Salah satu sendi pelayanan yang harus dilakukan oleh suatu badan atau unit kerja di lingkungan departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah kepastian waktu, yaitu agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Prosedur pelayanan di kantor Disdukcapil Kabupaten Bone waktu pelayanan Senin sampai dengan Jumat mulai pukul 08.00 s/d 16.00 WITA, khusus hari Jumat pelayanan dimulai pukul 08.00 s/d 16.30 WITA dan waktu penyelesaian pelayanan satu hari kerja jika ada tidak ada masalah teknis dan pejabat penandatanganan sudah ada. Sehingga ketepatan waktu terdiri dari menyelesaikan pelayanan tepat waktu dan pelayanan yang diberikan sesuai jam kerja pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Bone dengan indikator tingkat pencapaian sebesar 83,12 persen dan dikategorikan baik.

5. Melayani Akurasi

Pelayanan yang cermat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone yaitu kesungguhan dan kefokusannya pegawai yang dituntut untuk berhati-hati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam pekerjaan maupun dalam percakapan. Benar-benar berarti mengerjakan sesuatu dengan tekun tanpa merasa terbebani. Menurut Zeithaml indikator ketepatan dalam melayani adalah ketepatan dalam memberikan pelayanan, hal ini perlu diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Layanan yang cermat selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan layanan

6. Kemampuan Menanggapi Pengaduan

Kemampuan menanggapi pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone yaitu setiap kepala unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan, kemampuan menanggapi pengaduan dalam pertanyaan yaitu menyediakan kotak saran untuk menyampaikan keluhan warga, penanganan keluhan kenyamanan, penanganan keluhan kebersihan, penanganan keluhan fasilitas, dan penanganan keluhan keamanan. Dengan indikator pencapaian sebesar 81,25 persen dan dikategorikan baik.

Menurut Zeithaml, indikator kemampuan menanggapi pengaduan adalah setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau keluhan atau aduan dari masyarakat terkait ketidakpuasan dalam memberikan pelayanan sesuai kewenangannya. Hal ini dilakukan agar masyarakat mendapatkan kepastian waktu pelayanan yang akan diterimanya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dikantor Disdukcapil Bone terdapat kotak saran yang terletak disebelah kanan pintu masuk kantor dan tersedianya tempat pengaduan berbasis online di website dinas yaitu [disdukcapil.Bonekab.go .Indo](http://disdukcapil.Bonekab.go.Indo). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat ketanggapan pelayanan publik pada Dinas Disdukcapil Kabupaten Bone dinilai dari indikator ketanggapan yang dikemukakan oleh Zeithml, dkk yang terdiri dari indikator kemampuan merespon masyarakat atau pemohon, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan merespon. pengaduan masyarakat berada pada tingkat pencapaian 62,17% dan dikategorikan baik. Berdasarkan tingkat capaian tersebut dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten.

PENUTUP

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pembahasan daya tanggap dan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dapat disimpulkan sebagai berikut: Tingkat daya tanggap pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dilihat dari enam indikator dari kemampuan menanggapi masyarakat atau pemohon, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi pengaduan masyarakat dikategorikan baik.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis memberikan saran sebagai berikut: Daya tanggap pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone sudah baik kategori, meskipun masih perlu diperhatikan

indikator-indikator yang masih perlu ditingkatkan seperti pegawai diharapkan lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya sebagai petugas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainur, Rohman. Ahmad et al.2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi. Halaman 19-21.
- Ardin Dolok Saribu. 2017. Pengaruh Penerapan Prinsip Good Government Governance Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Pemerintah Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, Volume.20.No.1 Hal 94
- Kasmir. 2017. *Layanan Masyarakat Prima (Teori dan Praktek)*. Jakarta: Rajawali Press.
- Donni Juni Priansa dan Agus Garnida. 2012. *Manajemen Perkantoran, Efektif, Efisien dan Profesional*. Cetakan Pertama, Bandung: Alfabeta. halaman 11
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press. Hal 148.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mathis, Robert L., dan John H. Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. 2005. *Analisis Data Kualitatif (Terjemahan)*. Jakarta : UI Press.

Sedarmayanti. 2010. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Good Governance). Bandung: PT Refika Aditama.

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Administrasi. cetakan ke-23. Bandung: Alfabet. Hal.

Tangkilisan, Hassel Nogi 2005. "Manajemen Publik". Jakarta; Grasindo.