

RESPONSIVITAS APARAT PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI POLRESTABES KOTA MAKASSAR

Andi Nur Syamsi Haeriah^{1*}, Hafiz Elfiansyah Parawu², Rasdiana³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The purpose of this study is to find out how the responsiveness of SIM service officers carried out by the Makassar City Police, it can be used a type of quantitative research with a quantitative descriptive type of research, while the number of informants in this study amounted to 50 people. Data collection techniques use questionnaires in the form of checklists, interviews, and documentation. The results showed that in general, the level of responsiveness of driver's license service officers at the Makassar City Police, which was measured using indicators proposed by Zeithaml which consisted of indicators of the ability to respond to the community, perform services quickly, at the right time, and carry out services according to procedures and incoming payments, in the category of both seen from the results of the analysis using the SPSS application with a significant level of $0.000 < 0.05$.

Keywords: *responsiveness, service*

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana responsivitas aparat pelayanan SIM yang dilakukan oleh Polrestabes kota Makassar, maka dapat digunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif kuantitatif, adapun jumlah informan dalam penelitian ini berjumlah 50 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dalam bentuk checklist, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat responsivitas aparat pelayanan surat izin mengemudi di Polrestabes kota Makassar yang diukur menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml yang terdiri dari indikator kemampuan merespon masyarakat, melakukan pelayanan dengan cepat, waktu yang tepat, dan melakukan pelayanan sesuai prosedur dan pembayaran, masuk dalam kategori baik dilihat dari hasil analisis menggunakan aplikasi SPSS dengan tingkat signifikan yaitu $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: responsivitas, pelayanan

* andinursyamsi@gmail.com

PENDAHULUAN

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi

tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah di setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga

Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah. Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat

umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: (1) Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, (2) Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, (3) Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat peraturan (*rule government*/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan

adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen dalam Sinambela (2010, hal:6), serta teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan

aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsifitas ini mengukur daya tangkap *provider* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*. (Ratminto dan Atik Septi Winarsi, 2013:180-181).

Agus Dwiyanto (2014:148) mendefinisikan responsifitas sebagai berikut: responsifitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. Responsifitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

Menurut Albrecht dan Zemke (Dalam Jurnal Abdul Mahsyar, 2011) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Sementara Mohammad (2003) menyebutkan bahwa pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada aspek-aspek seperti bagaimana pola penyelenggarannya, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang mengelola. Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk

membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

Menurut Siagian (Dalam Suprayogi Sugiandi, 2011:124). Dalam pembahasannya mengenai teori pembangunan organisasi mengindikasikan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Menurut Santosa (Dalam jurnal Yulinda Mawarni, 2014) mengatakan bahwa responsifitas merupakan kemampuan lembaga publik dalam merespon kebutuhan masyarakat terutama yang berkaitan dengan *basic needs* (kebutuhan dasar) dan HAM (hak sipil, hak politik, hak ekonomi, hak sosial, dan hak budaya).

Dari beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Birokrasi dalam mendekatkan layanan terhadap masyarakat perlu upaya untuk mengenal apa saja kebutuhan masyarakat. Kemudian pengenalan kebutuhan

masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pembenaran layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

Menurut (Ziethaml, dalam Hardiyansyah, 2011: 46) mengemukakan responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi: (1) merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan; (2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan; (3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya; (4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Semua keluhan pelanggan direspon oleh

petugas bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

Menurut Dwiyanto (Dalam jurnal Suci Setyawan, 2013) Responsivitas pelayanan publik mampu diwujudkan dalam bentuk sebagai berikut: keramahan sikap dan tindakan aparat birokrasi pelayanan publik dalam merespons setiap keluhan atau pertanyaan dari pengguna jasa hingga mampu memberikan kepuasan bagi mereka (pelanggan). Memanfaatkan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi atau bahan koreksi bagi instansi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, kemampuan aparat birokrasi dalam menempatkan pengguna jasa pada pelayanan yang berlaku. Responsivitas merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh masyarakat melihat penyelenggara pelayanan bersikap tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program

pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat (Tangklisan, 2005:177). Reresponsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara.

METODE

Penelitian ini mengkaji pengaruh Responsivitas Aparat Pelayanan SIM di Polrestabes Kota Makassar. Penelitian ini merupakan *field research* (penelitian lapangan) yang data-datanya merupakan data angket sesuai dengan kajian ini.

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisa data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ada. Metode penelitian ini disebut kuantitatif karena data yang digunakan berupa angka-angka dan analisis

menggunakan statistik (Sugiyono, 2014: 11).

Penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama di lapangan (Burhan, 2008:128). Data primer merupakan data yang diambil langsung dari sumber pertamanya. Data primer yang penulis maksudkan adalah data yang penulis peroleh langsung dari lapangan yaitu informasi dari aparat desa dan masyarakat. Adapun data primer dalam penelitian ini yaitu hasil kuesioner penulis terhadap pihak terkait.

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, misalnya dari biro statistik, majalah, koran keterangan-keterangan atau publikasi lainnya. Data sekunder merupakan data atau informasi penunjang penelitian yang didapat dari studi literatur, buku, jurnal, internet, studi kepustakaan lain. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data sekunder dalam penelitian ini adalah arsip, dokumentasi, literatur perpustakaan lainnya.

Populasi yang digunakan yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas dari objek atau subjek yang menjadi kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pelayanan surat izin mengemudi di Kota Makassar yang berjumlah 100 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi itu (Sugiyono, 2011: 117).

Pengumpulan data yang dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data tersebut dengan cara Metode observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis tampak pada objek penelitian. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan pengamatan langsung

terhadap lokasi penelitian Pada Polrestabes Kota Makassar. Teknik pengumpulan data observasi digunakan untuk memperoleh data proses jalannya pengisian angket.

Metode angket Merupakan teknik pengumpulan data melalui pemberian daftar pertanyaan (kuesioner) secara tertutup kepada setiap responden yang pada kuesioner tersebut dilengkapi dengan berbagai alternatif jawaban. Respondennya adalah masyarakat yang telah melakukan aktivitas pelayanan pada pelayanan SIM di Polrestabes Kota Makassar. Analisis data merupakan salah satu langkah penting dalam rangka memperoleh temuan hasil penelitian. Jenis skala yang digunakan pada setiap variabel dalam penelitian ini secara keseluruhan menggunakan skala *likert* untuk menilai jawaban kuisisioner yang disebarkan kepada responden (Sugiyono, 2014: 94).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responsivitas pelayanan sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisiensi dalam mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun tingkat

daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik (Widodo, 2007).

Adapun Responsivitas atau daya tanggap menurut (Dwiyanto, 2006) adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya kedalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan. Untuk melihat responsivitas masyarakat terhadap pelayanan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota Makassar, penulis menggunakan empat indikator responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, dalam (Hardyansyah, 2011) yaitu:

Kemampuan Merespon Masyarakat

Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan

antara lain: (1) Kesopanan aparat Polrestabes kota Makassar kepada masyarakat. Artinya disini kita melihat bagaimana tingkat kesopanan aparat kepolisian Polrestabes kota Makassar saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus surat izin mengemudi. (2) Keadilan aparat kepolisian Polrestabes kota Makassar kepada masyarakat. Artinya disini kita melihat bagaimana tingkat keadilan aparat kepolisian Polrestabes kota Makassar saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus Surat izin mengemudi.

Dari 50 kuesioner yang dibagikan pada indikator kemampuan merespon masyarakat yang terdiri dari instrument kesopanan dan keadilan, aparat Polrestabes Kota Makassar kepada masyarakat mendapatkan kategori baik, hal ini menunjukkan bahwa aparat kepolisian di Polrestabes kota Makassar sangat melayani dengan baik kepada masyarakat yang datang untuk mengurus SIM.

Hasil penelitian ini telah sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh (Herdiani, 2015), (Novayanti 2019), dan (Renaldy, 2016) bahwa semua perangkat dalam suatu organisasi harus memiliki kemampuan responsivitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan suatu pelayanan

yang berkualitas.

Pelayanan dengan Cepat

Indikator ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana tingkat kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh aparat kepolisian Polrestabes kota makassar dengan instrumen indikator sebagai berikut: (1) Kesigapan aparat Polrestabes kota Makassar dalam menjawab pertanyaan masyarakat. Artinya disini bahwa kita melihat bagaimana tingkat kesigapan aparat Polrestabes kota Makassar saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan SIM. (2) Ketulusan aparat Polrestabes kota Makassar dalam menjawab pertanyaan masyarakat. Artinya disini bahwa kita melihat bagaimana tingkat ketulusan aparat Kepolisian Polrestabes Kota Makassar saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan SIM. Pihak aparat Polrestabes kota Makassar telah menunjukkan kesigapan dan ketulusannya dengan baik dalam menjawab pertanyaan masyarakat. Hal ini dinilai penulis dari 50 kuesioner yang dibagikan, pada indikator kecepatan melayani yang terdiri dari instrument kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan masyarakat mendapatkan penilaian

kategori baik, karena hal ini merupakan salah satu dimensi responsivitas pelayanan guna untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Hasil penelitian ini telah sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Herdiani (2015), Novayanti (2019), dan Renaldy (2016) bahwa semua perangkat dalam suatu organisasi harus memiliki kemampuan responsivitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan suatu pelayanan yang berkualitas.

Melakukan Pelayanan dengan Waktu yang Tepat

Aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Indikator ini mencakup waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat: (1) Ketepatan waktu tunggu yang diberikan kepada masyarakat. Artinya disini menganalisis sejauh mana tingkat ketepatan waktu tunggu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana ketepatan waktu tunggu berarti memberikan kepastian waktu tunggu sebelum melakukan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat tidak terlalu lama dalam menunggu. Dalam

hal ini akan diketahui apakah aparat kepolisian Polrestabes kota Makassar sudah tepat waktu atau tidak dalam memberikan pelayanan. (2) Ketepatan waktu proses penanganan kasus yang diberikan kepada masyarakat. Artinya disini kita menganalisis sejauh mana tingkat ketepatan waktu penanganan kasus aduan masyarakat untuk di proses dan ditangani. Dalam hal ini akan diketahui apakah aparat kepolisian Polrestabes Kota Makassar sudah tepat waktu atau tidak dalam memberikan pelayanan. Pelayanan dengan waktu yang tepat yang dimaksud disini adalah pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak mengulur-ngulur waktu dalam melayani masyarakat dan kedisiplinan para petugas/aparat kepolisian dalam melayani masyarakat. Ketepatan waktu petugas kepolisian sangat penting, sebab jika terlambat masyarakat akan merasa kecewa terhadap pelayanan di Polrestabes Kota Makassar. Ketepatan waktu ini juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Ketepatan waktu sangat menentukan penilaian masyarakat mengenai baik tidaknya pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Aparat kepolisian Polrestabes Kota Makassar telah menunjukkan ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan yang terdiri dari ketepatan waktu tunggu dan ketepatan waktu proses dalam pelayanan surat izin mengemudi masuk dalam kategori baik. Hal ini dinilai penulis dari 50 kuesioner yang dibagikan pada indikator melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat mendapatkan penilaian dalam kategori cukup baik hal ini menunjukkan bahwa aparat kepolisian Polrestabes kota Makassar sudah baik dalam memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat sesuai instrumen ketepatan waktu tunggu dan waktu proses penanganan kasus, sedangkan kedua instrumen tersebut merupakan salah satu dimensi responsivitas pelayanan guna untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Hasil penelitian ini telah sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Herdiani (2015), Faisah (2016) Noerham (2017) dan Prasetya (2013) bahwa semua perangkat dalam suatu organisasi harus memiliki kemampuan responsivitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan suatu pelayanan yang berkualitas.

Melakukan Pelayanan dengan Tepat

Pelayanan dengan tepat yaitu jangan sampai ada kesalahan yang dilakukan oleh aparat kepolisian Polrestabes Kota Makassar dalam melayani masyarakat, baik dalam pembicaraan maupun dalam pekerjaan. sehingga tidak ada masyarakat yang merasa dirugikan. Dalam artian pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan dan harapan masyarakat. Pelayanan dengan tepat juga berkaitan dengan instrumen kesesuaian prosedur dan ketepatan biaya yang diberlakukan. Indikator ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana tingkat ketepatan dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh aparat kepolisian Polrestabes kota Makassar dengan instrumen indikator sebagai berikut: (1) Kesesuaian prosedur yang dilakukan oleh aparat kepolisian Polrestabes Kota Makassar dalam melayani masyarakat. Artinya disini kita akan menganalisis bagaimana aparat kepolisian Polrestabes kota Makassar dalam memberikan pelayanan, apakah sesuai dengan prosedur atau malah sebaliknya. (2) Ketepatan Biaya yang dikenakan pada masyarakat. Artinya disini kita akan menganalisis bagaimana aparat kepolisian Polrestabes kota Makassar dalam memberikan pelayanan, apakah

sesuai dengan biaya yang dikenakan kepada masyarakat atau malah sebaliknya. Pihak aparat kepolisian Polrestabes kota Makassar telah menunjukkan ketepatan pemberian pelayanan sesuai prosedur dan ketepatan biaya yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dinilai penulis dari 50 kuesioner yang dibagikan pada indikator ketepatan melayani yang terdiri dari instrumen kesesuaian prosedur dan ketepatan biaya, di Polrestabes kota Makassar mendapatkan penilaian dalam kategori baik, karena merupakan salah satu dimensi responsivitas pelayanan guna untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas.

Hasil penelitian ini telah sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Herdiani (2015), Faisah (2016), Noerham (2017) dan Prasetya (2013) bahwa semua perangkat dalam suatu organisasi harus memiliki kemampuan responsivitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan suatu pelayanan yang berkualitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai responsivitas aparat pelayanan surat izin mengemudi di Polrestabes Kota Makassar telah dianalisis serta

dilakukan perhitungan statistik dengan bantuan SPSS Versi 23.0 maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Kemampuan Merespon Masyarakat, Responsivitas aparat terkait kesopanan dan keadilan pada Polrestabes Kota Makassar pada pelayanan surat izin mengemudi menunjukkan hasil yang baik, indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari aparat petugas Kepolisian polrestabes kota makassar. (2) Pelayanan dengan cepat responsivitas aparat terkait pelayanan dengan cepat pada Polrestabes Kota Makassar pada pelayanan surat izin mengemudi menunjukkan hasil yang baik, dimana respon ketulusan dan kesigapan yang dilakukan aparat Polrestabes Kota Makassar pada proses pelayanan surat izin mengemudi sudah menunjukkan hasil yang signifikan. (3) pelayanan dengan tepat responsivitas aparat terkait tepat waktu pada Polrestabes Kota Makassar dalam pelayanan surat izin mengemudi menunjukkan hasil yang baik, dimana ketepatan waktu yang dilakukan aparat Polrestabes Kota Makassar pada pelayanan surat izin mengemudi kepada masyarakat sudah berjalan dengan tepat. (4) Pelayanan dengan waktu yang tepat responsivitas aparat terkait kesesuaian prosedur dan pembayaran pada Polrestabes Kota Makassar pada

pelayanan surat izin mengemudi menunjukkan hasil yang baik, dimana kesesuaian prosedur dan pembayaran yang dilakukan aparat Polrestabes Kota Makassar dalam proses pelayanan surat izin mengemudi dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.

REFERENSI

- Agung, Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herdiani, Hilda. (2015). *Skripsi Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Sayang Rakyat Kota Makassar) Program Studi Administrasi Negara* (Skripsi Administrasi Negara FISIP Universitas Hasanuddin, Makassar).
- Ismaniar, I. & Novayanti, S. R. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik* 16(1), p.12.
- Mahsyar, A. (2011). Konstruksi Model Perilaku Pelayanan Street-Level Birokrasi pada Puskesmas di Kota Makassar. *PROSIDING*, 197.
- Mawarni Y. (2014). Responsivitas Pelayanan Publik di Puskesmas Berstandar Iso 9001:2008 (Studi Pada Puskesmas Jeruk Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya. *Jurnal Publika*, 2(3).
- Nurmandi, Ahmad. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sinambela, Lijan, P, dkk. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suprayogi, S. Y. (2011), *Administrasi Publik: Konsep Dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Bandung: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Styawan, S. (2012). Penanganan pengaduan (complaint handling) dalam pelayanan publik (studi tentang transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan di kantor pertanahan kota surabaya ii). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(4).
- Tangkilisian, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Putra, Grievdipoer Renaldy. (2016). Responsivitas Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik di Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(1), pp. 1–8.