

# RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BONE

Riski Ramadani<sup>1\*</sup>, Abdul Mahsyar<sup>2</sup>, Rasdiana<sup>3</sup>

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

*This study aimed to explain the responsiveness of the implementation of public services at the Department of Population and Civil Registry of Bone Regency. This study used a qualitative method. The research data were collected by means of participant observation, in-depth interviews and documentation studies. The results of this study showed that the ability to respond to the community was good, it was seen from the use of the Head of Service's mobile number as a public number, the speed of service was not good due to the usual network errors and less government apparatus compared to many people, the accuracy of serving was good in accordance with standard operating procedures(SOP), Accuracy in serving was good because it was electronically based, timeliness of service, namely processing time until verification must be on schedule, ability to respond the complaints was good because it had received complaints and filled out Google Forms implemented by the Regency Population and Civil Registry Office.*

**Keywords:** *responsiveness, public service*

## Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data penelitian dikumpul dengan Observasi Partisipasi (*Participan Observation*), wawancara mendalam (*in depth Interview*) dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan kemampuan merespon masyarakat sudah baik terlihat dari penggunaan nomor *handpone* Kepala Dinas sebagai nomor Publik, kecepatan melayani kurang baik diakibatkan oleh jaringan yang biasa eror dan aparatur pemerintah kurang dibandingkan dengan masyarakat yang banyak, ketepatan melayani sudah baik sesuai dengan standar operasional prosedur, kecermatan melayani sudah baik karena telah berbasis elektronik, ketepatan waktu pelayanan yaitu waktu proses sampai verivikasi harus sesuai jadwal, kemampuan menanggapi keluhan sudah baik karena telah menerima pengaduan dan pengisian *Google Form* yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten.

**Kata kunci:** responsivitas, pelayanan publik

---

\* riskiramadani@gmail.com

## PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu bentuk keberhasilan suatu instansi atau organisasi dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan berdasarkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen. Salah satu bentuk kepuasan masyarakat yang paling utama ialah dalam hal pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau proses respon aparatur sipil terhadap masyarakat yang menyangkut kepentingan administrasi publik. Salah satu bentuk pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan isi Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang berbunyi “pelayanan 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”.

Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna (Syahrudin et al., 2020). Menurut Kotler dalam

Nurdin (2019), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kemudian Sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Soetopo dalam Kairupan (2015), pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan juga dapat disebut suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat dan sesama pegawai. Merujuk pada amanat Undang-Undang No 25 Tahun 2009 ini adalah acuan bagi pemerintah atau

penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal sesuai dengan peraturan yang berlaku serta sesuai dengan aspirasi dari masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah seringkali dianggap sebagai cerminan dari kualitas birokrasi secara umum. Pelayanan publik terkait dengan sistem, sumber daya aparatur dan yang proses pelayanan itu diberikan kepada masyarakat.

Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yang dikutip dalam Nurdin (2019), "Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Dari berbagai pengertian mengenai pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala sesuatu kegiatan pelayanan berupa produk barang, jasa, serta pelayanan administratif yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan sesuai dengan aspirasi dari masyarakat.

Kebijakan pelayanan publik merupakan salah satu dimensi pokok dalam ilmu dan praktik Administrasi

publik, sebagai salah satu unsur penting dalam administrasi publik pelayanan publik merupakan salah satu bentuk responsivitas aparatur sipil dalam penyelenggaraan administrasi negara Kartini et al., (2020). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan yang ditetapkan Kurniawan, dalam Mahsyar (2011). Beberapa prinsip pokok dalam pelayanan publik menurut Irfan Islamy, (1999) antara lain: 1) prinsip aksestabelitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan. Misalnya: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan. 2) Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut. 3) Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya itu harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemantapan sistem, prosedur serta instrumen pelayanan. 4) Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses

pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas. 5) Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses produk dan mutu pelayanan yang telah dibrikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Responsivitas merupakan kemampuan pemerintah untuk menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Hormon, 1995). Dengan demikian, semakin banyak program yang diselenggarakan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, maka semakin baik responsivitas masyarakat terhadap instansi tersebut.

Responsivitas aparatur sipil terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat merupakan suatu bentuk pelaksanaan fungsinya sebagai pelaksana kegiatan pembangunan dan pelayanan demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik sangat terikat dengan prinsip, aturan dan prosedur yang mengikat.

Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik berdasarkan pandangan masyarakat saat ini belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena pelayanan saat ini dinilai berbelit-belit dan tidak adanya penyampaian prosedur pelayanan yang jelas sehingga masyarakat terkadang bingung dengan Standar Operasional Prosedur pelayanan. Selain itu, adanya sistem kekeluargaan yang terjadi pada pelayanan yang membuat sebagian kecil masyarakat merasa diperlakukan kurang adil oleh pelayan publik.

*Responsivitas* sebagai salah satu indikator dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan daya tanggap aparatur negara terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana yang diatur dalam perundang-undangan. Menurut Sugiandi dalam Herdini & Widiyarta (2020), *responsivitas* merupakan suatu konsep yang menyangkut kemampuan aparatur negara dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, sehingga suatu birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyedia pelayanan.

Dwiyanto dalam Herdini & Widiyarta, 2020) mengatakan bahwa

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. Tjiptono dalam Rukmana (2019), menyebutkan bahwa responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan para staf untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap. Tjiptono dalam Rukmana (2019), menyatakan bahwa responsivitas merupakan konsep yang menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru dan pengetahuan baru serta birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan dan fungsinya. Sedangkan menurut Lovelock dalam Styawan (2010), mengatakan bahwa responsivitas adalah rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

Zeithaml, dkk dalam Rismawati, dkk (2015) menjelaskan secara rinci dan menyebutkan bahwa responsivitas termasuk kedalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana dalam responsivitas sendiri terdiri dari atas beberapa indikator, yaitu: 1) kemampuan merespon masyarakat,

Setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu sebagai petugas layanan harus mengetahui bagaimana agar dapat bersikap dan berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat. 2) kecepatan melayani, pelayanan yang cepat dimaksudkan dengan meliputi kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan dari masyarakat. 3) Ketepatan melayani, pelayanan dengan tepat yaitu dalam melayani jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, dalam artian ini pelayanan yang diberikan oleh petugas harus sesuai dengan keinginan masyarakat. 4) Kecermatan melayani, kecermatan dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan masyarakat. Pelayanan dengan cermat yaitu petugas selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan serta dalam melayani kebutuhan masyarakat. 5) Ketepatan waktu pelayanan, maksud dari pelayanan dengan waktu yang tepat yaitu petugas dalam melayani masyarakat diharapkan pelaksanaan pelayanannya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. 6) Kemampuan menanggapi keluhan, setiap pimpinan

unit penyelenggara pelayanan publik wajib dalam menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan maupun keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kewenangannya. Hal ini dilakukan agar supaya pelanggan dapat memperoleh kepastian waktu pelayanan yang akan diterimanya. Menurut Dwiyanto (2006) menyatakan bahwa dalam operasionalnya, responsivitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa indikator, diantaranya keluhan pengguna jasa, sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan pengguna jasa, penggunaan keluhan pengguna jasa sebagai referensi perbaikan layanan publik, tindakan pemerintah dalam memberikan pelayanan dan penempatan pengguna jasa dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan sesuatu yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Maka dari itu responsivitas merupakan cara yang efisien untuk mengatur urusan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal. Dalam hal ini, baik pemerintah pusat maupun daerah dapat dikatakan

responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik (Widodo dalam Aprilya (2019).

Responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik telah diteliti terlebih dahulu oleh Herdini & Widiyarta (2020), yang melakukan penelitian pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk, menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Nganjuk belum berjalan secara optimal dikarenakan dalam hal merespon pelanggan, petugas pelayanan belum memberikan respon yang baik saat pelanggan memberitahukan keluhannya. Dalam hal pelayanan dengan tepat waktu, petugas tidak dapat memberikan informasi mengenai kepastian waktu dan keterlambatan penanganan padahal informasi tersebut sangat penting disampaikan karena informasi tersebut bertujuan untuk memberikan jaminan kepastian kepada pelanggan. Dalam hal merespon pengaduan pelanggan terkait pelayanan yang kurang efektif dan efisien, petugas kurang merespon keluhan pelanggan baik yang

disampaikan melalui kotak pengaduan, maupun yang disampaikan secara langsung.

Dalama mengukur responsivitas pelayanan publik, Zeithaml, dalam Rismawati, dkk (2015) menyatakan bahwa responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, serta kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Adapun indikator responsivitas menurut Zeithaml, dkk dalam Rismawati, dkk (2015), sebagai berikut :1) Kemampuan Merespon Masyarakat, 2) Kecepatan Melayani, 3)Ketepatan Melayani, 4) Kecermatan Melayani, 5) Ketepatan Waktu Pelayanan, dan 6) Kemampuan menanggapi Keluhan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penlitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dengan menggunakan teknik menyelidiki, menemukan dan menggambarkan serta menjelaskan kualitas maupun keistimewaan dari responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone yang tidak dapat dijelaskan atau diukur dan digambarkan dengan pendekatan kualitatif.

Adapun tipe penelitian ini adalah deskriptif. Alasan peneliti menggunakan tipe penelitian ini karena metode penelitian kualitatif deskriptif, mendeskripsikan responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Bone tentang gejala, dan kejadian yang terjadi secara faktual, sistematis serta akurat tentang responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Bone.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

*Responsivitas* sebagai salah satu indikator dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan daya tanggap aparatur negara terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana yang diatur dalam perundang-undangan.

Reponsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan sesuatu yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Maka dari itu responsivitas merupakan cara yang efesien untuk mengatur urusan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal.

Responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, merujuk kepada indikator responsivitas menurut Zeithaml, dkk dalam Rismawati, dkk (2015) yaitu: 1) kemampuan merespon masyarakat 2) kecepatan melayani, 3) ketepatan melayani, 4) kecermatan melayani, ketepatan 5) waktu pelayanan, 6) kemampuan menanggapi keluhan.

Inilah yang menjadi dasar responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, peneliti mendapatkan hasil sesuai dengan teknik pengumpulan data yang telah dilaksanakan, berikut dipaparkan secara rinci.

### **Kemampuan untuk Merespon Masyarakat**

Setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu sebagai petugas layanan harus mengetahui bagaimana agar dapat bersikap dan berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat. Dalam hal kaitan dengan kemampuan merespon masyarakat yang berkaitan dengan bersikap dan berkomunikasi baik dan sopan terhadap masyarakat.

Dari hasil penelitian berikut penjelasannya.

Dari hasil penelitian yang didapatkan peneliti dapat disimpulkan bahwa, dalam Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone tidak terjadi permasalahan yaitu kurangnya respon atau tanggapan para pelayanan publik dalam melayani masyarakat. Namun kenyataannya, pertama, ada beberapa masyarakat yang tidak taat administrasi atau mengganti biodatanya atau memalsukan dalam kepengurusan dokumen kependudukan sehingga menghambat penyelesaian pembuatan, hal ini tidak sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik dan hal tersebut sangat dilarang karena tindakan yang tidak terpuji dan seharusnya tidak dilakukan oleh masyarakat. Walaupun pemalsuan berupa kependudukan tersebut, pada dasarnya sudah lazim terjadi. Namun, meskipun terlihat sederhana tetapi dapat menimbulkan dampak yang begitu serius karena merupakan salah satu tindak pidana dan dibiarkan akan terus terjadi di tengah masyarakat, selain itu, perbuatan pemalsuan atau penyalahgunaan dokumen pendudukan dapat dijerat dengan ancaman pidana sesuai dengan ketentuan yang berlaku seperti pasal 93



Undang-Undang Administrasi Kependudukan. Kedua, penggunaan Calo dalam pengurusan. Calo yang dimaksud yaitu orang yang menjadi perantara dan memberikan jasanya untuk menguruskan sesuatu berdasarkan upah. Penggunaan jasa Calo tidak dapat dibenarkan dan dapat menyebabkan resiko terjadi kesalahan administrasi yang merugikan pemilik dokumen itu sendiri, padahal telah dijelaskan oleh kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone bahwa dalam pengurusan dokumen kependudukan tidak ada biaya yang dikeluarkan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone telah melaksanakan tugasnya secara baik, berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan. Dapat dilihat dari yang pertama nomor *handphone* kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone adalah nomor publik sehingga masyarakat dengan bebas dapat berkomunikasi langsung dengan kepala dinas, kemudian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone buka komunikasi lewat live di RRI Bone dan RRI Swasta, minimal dua kali sebulan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone telah melakukan

pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur atau SOP yang telah disepakati. SOP merupakan salah satu sistem yang disusun agar dapat memudahkan dan merapikan serta melakukan penerbitan pekerjaan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan untuk memperoleh hasil kerja efektif dan pekerjaan dengan biaya serendah-rendahnya. Pemrosesan data dilakukan paling lama tiga hari kerja, motto pelayanan yang harus dikedepankan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone telah memahami apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat Bone sehingga Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone sudah lumayan bagus dan meningkat dari tahun ke tahun.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone melakukan pembenahan dalam hal pelayanan dan responsivitas yang terus mengalami peningkatan. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan pedoman dalam pelayanan. Namun dari hasil penelitian juga didapatkan pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone kurang bagus diakibatkan karena masyarakat Bone yang begitu banyak sehingga pemerintah kewalahan melayani masyarakat karena kurangnya sumber

daya pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Hal ini mengisyaratkan bahwa merupakan bukti bahwa belum berkualitasnya pelayanan publik.

### **Kecepatan Melayani**

Pelayanan yang cepat dimaksudkan dengan meliputi kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan dari masyarakat serta bagaimana para pelayan mampu menyelesaikan administrasi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Berikut pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Ketepatan melayani yaitu pelayanan administrasi harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur atau SOP. Namun, waktu pelayanan biasa terganggu akibat jaringan yang kurang baik sehingga waktu pelayanan juga terhambat dan tidak mampu menyelesaikan administrasi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan karena faktor jaringan eror.

Setiap pelaksanaan tugas pelayanan publik selalu ada kendala-kendala di dalam pelaksanaannya, untuk mencapai suatu keberhasilan dan kesuksesan dalam memberikan

pelayanan itu tidaklah mudah walaupun sudah dilakukan secara maksimal. Kemudian masalah selanjutnya kurang cepat dalam hal melayani dikarenakan karena lebih banyak yang harus dilayani dibandingkan dengan aparatur pemerintahan yang ada di sana sehingga harus menunggu atau melakukan antrian yang cukup lama.

### **Ketepatan Melayani**

Pelayanan dengan tepat yaitu dalam melayani jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, dalam artian ini, pelayanan yang diberikan oleh petugas harus sesuai dengan keinginan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dalam hal ketepatan pelayanan telah memberikan sarana berupa loket untuk para pengurus dokumen kependudukan, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur atau SOP yang berlaku, ketika *online* maka menunggu resi kemudian di bawah ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone ada tahapan-tahapan yang perlu diperhatikan dalam pengurusan dan harus melengkapi semua persyaratan. Sangat cermat dalam hal proses data dan syarat-syarat

yang harus dilingkupi sehingga butuh waktu lama dalam hal kesiapan berkas.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone telah meningkat dari tahun ke tahun dalam hal ketepatan melayani. Sehingga ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan yaitu masyarakat. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan.

### **Kecermatan Melayani**

Kecermatan dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan yang bisamerugikan masyarakat. Pelayanan dengan cermat yaitu petugas selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan serta dalam melayani kebutuhan masyarakat, berikut pembahasan dari hasil penelitian sebagai berikut.

Semua operator sudah terhubung ke server, ada proses atau tahapan yang perlu dilakukan berupa pencocokan data kemudian menginputnya dalam penginputan perlu adanya lampiran dan setelah itu ada uji validitas yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

Pencocokan data perlu dilakukan, ketelatenan dan profesionalitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dalam menjalankan tugasnya sudah baik.hal ini merupakan bagian dari pelayanan publik.

Kedisiplinan dan ketaatan serta pelayanan dengan menggunakan atau berbasis elektronik sudah diterapkan menambah kecermatan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

### **Ketepatan Waktu Pelayanan**

Maksud dari pelayanan dengan waktu yang tepat yaitu petugas dalam melayani masyarakat diharapkan pelaksanaan pelayanannya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, berikut pembahasannya.

Ketepatan waktu pelayanan harus sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone bahwa ada standar yang harus dipatuhi dan dijalankan, waktu proses sampai verifikasi harus sesuai jadwal.

Namun, bahwa ketepatan waktu melayani belum maksimal karena aparat atau petugas yang menjadi pelayanan yang jumlahnya sedikit dibandingkan masyarakat yang banyak melakukan proses pelayanan kepada masyarakat

harus memiliki sikap disiplin dan profesional sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

### **Kemampuan Menanggapi Keluhan**

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib dalam menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan maupun keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kewenangannya. Hal ini dilakukan agar supaya masyarakat dapat memperoleh kepastian waktu pelayanan yang akan diterimanya. Selain itu, dengan menanggapi pengaduan masyarakat, masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan karena mendapatkan feedback yang baik. Berikut pembahasan dari hasil penelitian dalam wawancara tentang menanggapi keluhan masyarakat dalam pemberian pelayanan sebagai berikut.

Kemampuan menanggapi keluhan yang dilakukan tersebut dengan cara membuka komunikasi kepada masyarakat dan kemudian dilakukan mencocokkan data-data masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone menerima pengaduan kemudian mengupayakan penyelesaian permasalahan yang harus sesuai dengan SOP. Penyebab keluhan masyarakat yaitu

jaringan dan ketika *printout* yang menjadi permasalahan maka jaringan tersebut harus dilakukan perbaikan.

### **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan secara terperinci dan dikemukakan bahwa 1) kemampuan merespon masyarakat, Dapat dilihat dari yang pertama nomor *handphone* kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone buka komunikasi lewat *live* di RRI Bone dan RRI Swasta. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone telah melakukan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur atau SOP yang telah disepakati, telah memahami apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat Bone dan melakukan pembenahan dalam hal pelayanan dan responsivitas yang terus mengalami peningkatan. 2) kecepatan melayani, waktu pelayanan biasa terganggu akibat jaringan yang kurang baik sehingga waktu pelayanan juga terhambat dan tidak mampu menyelesaikan administrasi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan karena faktor jaringan eror. Kemudian masalah selanjutnya kurang cepat dalam hal melayani dikarenakan karena lebih banyak

yang harus dilayani dibandingkan dengan aparatur pemerintahan yang ada di sana sehingga harus menunggu atau melakukan antrian yang cukup lama. 3) Ketepatan Melayani harus sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone bahwa ada standar yang harus dipatuhi dan dijalankan, waktu proses sampai verifikasi harus sesuai jadwal. Melakukan proses pelayanan kepada masyarakat harus memiliki sikap disiplin dan profesional sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. 4) kecermatan melayani, semua operator sudah terhubung ke server, ada proses atau tahapan yang perlu dilakukan berupa pencocokan data kemudian penginputan. Dalam pencocokan data perlu dilakukan, ketelatenan dan profesionalitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dan kedisiplinan dan ketaatan serta pelayanan dengan menggunakan atau berbasis elektronik sudah diterapkan. 5) ketepatan waktu pelayanan, standar yang harus dipatuhi dan dijalankan, waktu proses sampai verifikasi harus sesuai jadwal dan melakukan proses pelayanan kepada masyarakat harus memiliki sikap disiplin dan profesional sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. 6) kemampuan menanggapi

keluhan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone menerima pengaduan kemudian dan mengisi *Google Form* serta mengupayakan penyelesaian permasalahan yang harus sesuai dengan SOP. Penyebab keluhan masyarakat yaitu jaringan dan ketika *printout* yang menjadi permasalahan maka jaringan tersebut harus dilakukan perbaikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone telah melakukan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur atau SOP yang telah disepakati, telah memahami apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat Bone dan melakukan pembenahan dalam hal pelayanan dan responsivitas yang terus mengalami peningkatan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aprilya, S. (2019). *Responsivitas dan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa* (Diploma Thesis, Universitas Negeri Makassar).
- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal of Research*, 2(1), 1–9.
- Kairupan, J. K. (2015). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan

- Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 4(35), 1468.
- Kartini, N. M., Mahsyar, A., & Ma'ruf, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Papa Sehat Di SDN 81 Kalukubodo Kabupaten Takalar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(3), 921-934.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.
- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(1), 01–13. <https://doi.org/10.36090/jipe.v1i1.188>
- Rismawati, R., Madani, M., & Rahim, S. (2015). Responsivitas Pelayanan Perceraian Kantor Pengadilan Agama Sengkang Kabupaten Wajo. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 1(3).
- Styawan, S. (2010). Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 1(2), 293. [http://www.journal.unair.ac.id/file\\_rPDF/kmpbc2857774dfull.pdf](http://www.journal.unair.ac.id/file_rPDF/kmpbc2857774dfull.pdf)
- Sumarsono, D., & Meirinawati. (2013). Responsivitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Mohammad Soewandhie Surabaya. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Syahrudin, N. I., Andriansyah, & Prasetyo, A. J. (2020). Penerapan Kypso Dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan New Public Service Paradigma. *Jurnal Paradigma*, 3(2), 322–346.