

SKRIPSI

**RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN BONE**



06/09/2021

1 exp.
Sub. Alumni

R / 0131 / ADM / 21 CD
RAM
r1

Oleh:

RISKI RAMADANI

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11276 17

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

SKRIPSI

RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIIL KABUPATEN BONE

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh:

RISKI RAMADANI

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11276 17

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Proposal Penelitian : Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik
di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bone

Nama Mahasiswa : Riski Ramadani

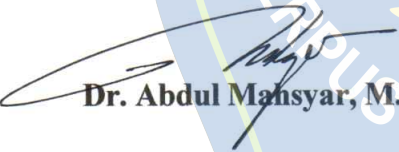
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11276 17

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

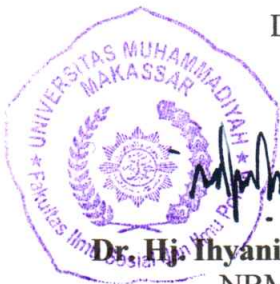

Dr. Abdul Mahsyar, M.Si


Rasdiana, S.Sos, M.Si

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si
NBM: 730727

Nasrul Haq, S.Sos, M.PA
NBM: 1067463

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0205/FSP/A.4-II/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Senin tanggal 30 bulan Agustus tahun 2021.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


Dr. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si
NBM: 730727


Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si
NBM: 1084366

PENGUJI:

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si

2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

3. Dr. Haerana, S.Sos, M.Pd

)

)

)

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Riski Ramadani
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11276 17
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik dan pemberian sanksi lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 11 Juli 2021

Yang Menyatakan,



Riski Ramadani

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa”*.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Rasdiana, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Kedua orang tua Abd Rahman dan Hj. Jannati dan saudara kandung Ridwan Rahman, Hernawati, Ilmiati, Ika Julianti dan Yulianti serta segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik moril maupun materil.
5. Septi Indah Pramesti, Nur Dewi Andriani Basirm Siti Mukhlisa Kahar Musakkir, Achmad Syamsuddin, Annisyia Nurul Fadilla, Muh Ilham Adhyhtama Maharani, Eva Novianti, Mudjriah dan Meishy Istara Yusuf yang memberikan semangat dan bantuan.

6. Teman- teman kelas ADN-G yang telah membantu memberikan informasi penting yang berkaitan dengan skripsi.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 11 Juli 2021


Riski Ramadani



ABSTRAK

Riski Ramadani, Abdul Mahsyar dan Rasdiana. *Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.*

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. Untuk itu. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, adapun sumber penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder, penentuan informan juga berasal dari aparat pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone serta masyarakat. Data penelitian dikumpul dengan Observasi Partisipasi (*Participan Observation*), wawancara mendalam (*in depth Interview*) dan studi dokumentasi. Data tersebut dianalisis dengan teknik *reduksi*, penyajian data dan studi dokumentasi. Kemudian dilakukan pegabsahan data dengan triangulasi sumber, tiangulasi teknik dan triangulasi waktu.

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 Pencatatan Sipil Kabupaten.

Kata kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN TUTUP	i
HALAMAN PENERIMAAN TIM	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Konsep dan teori	14
C. Kerangka Pikir.....	29
D. Fokus Penelitian	31
E. Deskripsi Fokus Penelitian	31
 BAB III METODE PENELITIAN	 33
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	33
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	33
C. Sumber Data	34
D. Informan	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisis Data.....	36
G. Teknik Pengabsahan Data.....	38
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 40

A. Deskripsi Lokasi Penelitian	40
B. Hasil Penelitian.....	44
C. Pembahasan	69
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	85



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Persentase Kepemilikan KTP El.....	4
Tabel 2	Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3	Data Informan Penelitian.....	35
Tabel 4	Jumlah Penduduk.....	44
Tabel 5	Data ganda yang dimiliki masyarakat.....	47
Tabel 6	Data ganda yang dimiliki masyarakat.....	47
Tabel 7	Pedoman Wawancara Informan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.....	85
Tabel 8	Pedoman Wawancara Informan Masyarakat.....	86
Tabel 9	Pedomen Observasi.....	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pikir.....	30
Gambar 2	Struktur Organisasi.....	41
Gambar 3	KTP yang Memiliki Data Ganda.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 4	Wawancara bersama dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.....	88
Gambar 5	Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.....	88
Gambar 6	Wawancara dengan Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.....	89
Gambar 7	Wawancara dengan masyarakat bapak Andi Alim.....	89
Gambar 8	Wawancara dengan masyarakat ibu Besse Asia.....	90
Gambar 9	Wawancara dengan masyarakat ibu Bungatang.....	90
Gambar 10	Wawancara dengan masyarakat ibu Ilmiati.....	91
Gambar 11	Wawancara dengan masyarakat ibu Ria.....	91
Gambar 12	Alur Pengaduan.....	92
Gambar 13	Motto pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.....	92
Gambar 14	Loket Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.....	93
Gambar 15	Standar Operasional Pelayanan Penerbitan KTP-EL.....	93
Gambar 16	Jadwal Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.....	94
Gambar 17	Persyaratan Penerbitan Dokumen.....	94
Gambar 18	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.....	95
Gambar 19	Denah Ruangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.....	95
Gambar 20	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.....	96
Gambar 21	Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.....	96
Gambar 22	Struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.....	97
Gambar 23	Masyarakat yang mengurus di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.....	97
Gambar 24	Surat Penelitian.....	98
Gambar 25	Surat Selesai Penelitian.....	99

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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”.

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).

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 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.

Dalam 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.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bone telah menerapkan keharusan aparaturnya untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Di Kabupaten Bone, semua masyarakat harus memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) yang menjadi bukti bahwa orang

tersebut diakui sebagai penduduk di Kabupaten Bone yang berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013, berikut persentasenya.

Tabel 1
Persentase Kepemilikan KTP EI

Nama Kecamatan	Wajib KTP			Kepemilikan KTP EI			Belum BerKTP EI			% Ber KTP
	L	P	Tot	L	P	Tot	L	P Tot		
Bonto Cani	6.723	6.742	13.465	6.131	6.093	12.224	592	649 1.241		90,78
Kahu	14.499	15.808	30.307	14.126	15.601	29.727	373	207 580		98,09
Kajuara	12.700	13.414	26.114	12.426	13.402	25.828	274	12 286		98,90
Salomekko	5.794	6.033	11.827	5.681	5.997	11.678	113	36 149		98,74
Tonra	5.207	5.573	10.780	5.128	5.530	10.658	79	43 122		98,87
Libureng	11.575	12.372	23.947	11.372	12.199	23.571	203	173 376		98,43
Mare	10.008	10.562	20.570	9.932	10.581	20.513	76	(19) 57		99,72
Sibulue	12.219	13.683	25.902	11.727	13.516	25.243	492	167 659		97,46
Barebbo	10.302	11.514	21.816	10.087	11.463	21.550	215	51 266		98,78
Cina	10.091	10.993	21.084	9.682	10.767	20.449	409	226 635		96,99
Ponre	5.384	5.675	11.059	5.150	5.580	10.730	234	95 329		97,03
Lappariaja	9.971	10.448	20.419	9.633	10.324	19.957	338	124 462		97,74
Lamuru	9.807	10.440	20.247	9.585	10.428	20.013	222	12 234		98,84
Ulaweng	9.836	10.653	20.489	9.257	10.399	19.656	579	254 833		95,93

Palakka	9.043	10.05 3	19.096	8.492	9.736	18.228	551	317	868	95,45
Awangpone	11.81 3	13.35 4	25.167	11.218	12.946	24.164	595	408	1.003	96,01
Tellu Siattingn	16.37 2	18.07 7	34.449	14.958	17.189	32.147	1.414	888	2.302	93,32
Ajangale	9.97 0	11.2 76	21.24 6	9.248	10.752	20.000	722	524	1.246	94,14
Dua Boccoe	11.9 49	13.3 88	25.33 7	11.18 9	12.896	24.085	760	492	1.252	95,06
Cenrana	9.37 2	10.0 52	19.42 4	8.902	9.725	18.627	470	327	797	95,90
Tanete Riattang	18.2 25	20.1 98	38.42 3	17.85 1	20.168	38.019	374	30	404	98,95
Tanete Riattang Barat	17.27 2	18.67 7	35.949	16.526	18.112	34.638	746	565	1.311	96,35
Tanete Riattang Timur	15.73 4	16.32 7	32.061	14.849	15.819	30.668	885	508	1.393	95,66
Amali	7.672	8.888	16.560	7.345	8.713	16.058	327	175	502	96,97
Tellu Limpoe	5.976	5.804	11.780	5.422	5.307	10.729	554	497	1.051	91,08
Bengo	9.858	10.58 9	20.447	9.867	10.757	20.624	(9)	(168)	(177)	100,87
Patimpeng	6.476	6.949	13.425	6.195	6.809	13.004	281	140	421	96,86
JUMLAH	283. 848	307. 542	591.3 90	271.9 79	300.80 9	572.78 8	11.86 9	6.733	18.60 2	96,85

Sumber : Data Konsolidasi Bersih (DKB) Kemendagri Semester II Tahun,2020

Setelah penerapan pelayanan prima tersebut diterapkan, ditemukan banyaknya aparatur sipil yang lebih mementingkan kepentingan pribadi dibandingkan kepentingan publik. Hal demikian dilakukan dengan lebih mendahulukan orang terdekat dibandingkan masyarakat umum. Hal tersebut merupakan hal yang menjadi keluhan masyarakat.

Hasil observasi awal peneliti pada 25/02/2021, dikuatkan dengan informasi dari beberapa masyarakat dan bersumber dari internet bahwa keluhan

yang sering disampaikan ialah mengenai kurangnya respon atau tanggapan para pelayanan publik dalam melayani masyarakat. Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kemampuan merespon masyarakat dalam responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone?
2. Bagaimana kecepatan melayani dalam responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone?
3. Bagaimanan ketepatan melayani dalam dalam responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone?
4. Bagaimana kecermatan melayani dalam dalam responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone?
5. Bagaimana ketepatan waktu pelayan dalam responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone?

6. Bagaimana kemampuan menanggapi keluhan dalam responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone?

C. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan pemaparan latar belakang dan rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui kemampuan merespon masyarakat dalam responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.
2. Mengetahui kecepatan melayani dalam responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.
3. Mengetahui ketepatan melayani dalam dalam responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.
4. Mengetahui kecermatan melayani dalam dalam responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.
5. Mengetahui ketepatan waktu pelayan dalam responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.
6. Mengetahui kemampuan menanggapi keluhan dalam responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, adalah:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan untuk menambah wawasan terkait responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai sumber data, informasi dan dasar pertimbangan bagi pihak pimpinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dalam peningkatan Mutu Pelayanan;
- b. Sebagai salah satu sumber data, informasi dan referensi ilmiah bagi para mahasiswa dan peneliti yang hendak melakukan penelitian yang serupa.
- c. Sebagai pertimbangan bagi pemerintah terkait dengan responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dalam mendukung penelitian ini, diantaranya:

1. Herdini & Widiyarta (2020), "Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan pelanggan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk". Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Lokasi penelitian berada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. Fokus penelitian ini berdasarkan ukuran Responsivitas menurut Zeithaml, dkk dalam Rismawati, dkk (2015), yaitu: 1. Merespon setiap pelanggan, 2. Kecepatan pelayanan, 3. Ketepatan pelayanan, 4. Kecermatan petugas, 5. Ketepatan waktu pelayanan, 6. Petugas merespon semua pelanggan. Penelitian ini 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 bisa 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.

2. Sumarsono & Meirinawati (2016), "Responsivitas Pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Mohammad Soewandhie Surabaya (Studi Pada Pelayanan Rawat Inap)". Penelitian ini menggunakan deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun fokus dari penelitian ini adalah indikator responsivitas menurut Ziethaml dkk (1990), yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Mohammad Soewandhie Surabaya belum berjalan secara efektif dan efisien karena masih ditemukan beberapa pelayan yang kurang merespon dengan baik dalam melayani pengaduan pasien yang kritis dan kurang merespon pengaduan mengenai kebersihan yang ada di rumah sakit. Selain itu, pelayanan pengaduan pasien terkadang tidak sesuai dengan batas waktu yang telah dijanjikan (tidak tepat waktu), olehnya itu, pasien banyak mengalami keterlambatan dalam pelayanan medis. Disisi lain,

pengaduan pasien telah dikumpulkan oleh pihak pelayanan pada kotak pengaduan dan segera ditindak lanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3. Suci Aprilya (2019), "Responsivitas dan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa". Penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif dan menggunakan teori dari Zeithaml, yang melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa yang menunjukkan bahwa Responsivitas memiliki hubungan dengan efektivitas pelayanan publik pada kantor dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten gowa, artinya responsivitas yang baik akan menciptakan pelayanan yang efektif, walaupun masih ada beberapa kekurangan dalam pelayanannya dan masih perlu melakukan dan perbaikan dan meningkatkan kinerja pelayanannya seperti pada aspek ketepatan waktu yang kurang diterapkan pegawai sehingga menghambat pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga terwujudnya pelayanan yang prima. Pelayanan publik yang diberikan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten gowa sudah efektif, hal ini dilihat dari lima indikator yaitu, efisiensi dalam pelayanan, semangat kerjasama, loyalitas kelompok kerja, prosedur pelayanan dan sarana dan prasarana dikategorikan baik. Disdukcapil Gowa mampu memberikan pelayanan public yang efektif kepada masyarakat dan memiliki pegawai yang mampu bekerja sesuai dengan standar pelayanan dan maklumat pelayanan karena memiliki keterampilan dan bertanggung jawab atas

pekerjaannya. Matriks penelitian terdahulu.

Tabel 2
Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Fega Herdini, Agus Widiyarta 2020	Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan pelanggan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk	Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan 6 indikator yang digunakan yaitu: Masih terdapat beberapa kekurangan seperti kurangnya respon petugas dalam merespon keluhan pelanggan melalui telepon, masih terdapat kendala yang dialami petugas seperti jumlah petugas teknis yang tersedia dilapangan. kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah responsivitas pelayanan di PDAM Kabupaten Nganjuk sudah baik, namun dalam penyelenggaraannya masih terdapat beberapa kekurangan.
2	Donny Sumarsono, Dra. Meirinawati, M.AP. 2016	Responsivitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Mohammad Soewandhie Surabaya.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 6 indikator yang digunakan masih terdapat beberapa kekurangan seperti, merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, ada yang kurang tanggap, petugasnya kurang baik dalam melayani pengaduan pasien kritis, ada juga keluhan tersebut dapat berupa kebersihan yang ada di rumah sakit ini lebih ditingkatkan lagi kebersihannya. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, ada juga petugas yang lamban

			menangani pasien yang sedang kritis. Kemudian indikator selanjutnya yaitu semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas, pengaduan yang disampaikan dapat berupa kebersihan rumah sakit ini, dan ada yang menyampaikan pengaduan secara langsung kepada petugas rumah sakit.
3	Suci Apriliya 2019	Responsivitas dan pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.	Tingkat responsivitas pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Gowa dilihat dari indikator kemampuan merespon pelanggan atau pemohon, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, dan kemampuan menanggapi keluhan masyarakat dikategorikan baik. Walaupun masih ada beberapa kekurangan dalam pelayanan dan masih perlu melakukan perbaikan dan meningkatkan kinerja pelayanan seperti pada aspek ketepatan waktu yang kurang diterapkan pegawai sehingga menghambat pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga terwujudnya pelayanan yang prima.

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2021

Penelitian pertama lebih berfokus pada responsivitas terhadap keluhan pelanggan dengan menggunakan enam indikator responsivitas menurut Zeithaml yaitu merespon setiap pelanggan, kecepatan pelayanan, kecermatan petugas, ketepatan waktu pelayanan dan petugas merespon semua pelanggan.

Meski sama-sama berfokus pada responsivitas terhadap keluhan, tetapi pada penelitian kedua memilih lokus di Rumah sakit sehingga yang menjadi objek penelitian adalah pasien. Selanjutnya penelitian ketiga berfokus pada responsivitas pelayanan publik dimana responsivitas pegawai sangat mempengaruhi efektivitas pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian diatas memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu membahas mengenai responsivitas pelayanan. Namun pada penelitian ini lebih berfokus pada responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil.

B. Konsep dan teori

1. *Good Governance*

Good Governance merupakan salah satu isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan pemerintah ini. Governance terjadi seiring dengan gerakan reformasi dalam upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat, terutama sejak kemunduran kinerja ekonomi nasional yang kita alami.

Secara konseptual “good” dalam bahasa Indonesia “baik” dan “governance” adalah “kepemerintahan”. Menurut LAN (Lembaga Administrasi Negara) dalam Suwanda (2019), mengemukakan arti *good* dalam *good governance* mengandung dua arti yaitu sebagai berikut.

- a. Nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian

tujuan (nasional) kemandirian pembangunan berkelanjutan dan keadilan social

- b. Aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya mencapai tujuan tersebut.

Menurut Mardiasmo dalam Suwanda (2019) mengemukakan bahwa orientasi pembangunan sektor publik adalah menciptakan *good governance*, dimana pengertian dasarnya adalah pemerintahan yang baik. Kondisi ini berupa untuk menciptakan suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan prinsip demokrasi efisiensi, pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administratif.

Good governance menurut Andrianto (2007:24) secara sederhana diartikan sebagai pengelolaan yang baik. Dalam hal ini yang dimaksud dengan kata “baik” di sini adalah mengikuti kaidah-kaidah tertentu sesuai dengan prinsip dasar *good governance* sebagai penerjemah konkret demokrasi dengan meniscayakan adanya *civic culture* sebagai penopang sustainabilitas demokrasi tersebut.

- a. Fungsi Utama *Good Governance*

Menurut Joko Widodo (2001), *good governance* memiliki tiga fungsi utama yaitu sebagai berikut.

1. Efektivitas yang bersumber dari budaya perusahaan, etika nilai sistem proses bisnis kebijakan, dan struktur organisasi perusahaan, yang bertujuan untuk mendukung dan mendorong pengembangan

perusahaan pengelolaan sumber daya dan resiko secara efektif dan efisien pertanggungjawaban perusahaan kepada pemegang saham dan *stakeholder* lainnya.

2. Seperangkat prinsip kebijakan dan sistem manajemen perusahaan yang di terapkan bagi terwujudnya operasional perusahaan yang efisien, efektif, dan profitabel dalam menjalankan organisasi dan bisnis perusahaan untuk mencapai sasaran stratejik yang memenuhi prinsip praktik bisnis yang baik dan penerapannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, peduli terhadap lingkungan serta di landasi oleh nilai-nilai sosial budaya yang tinggi.

3. Seperangkat peraturan dan ataupun sistem yang mengarahkan kepada pengendalian perusahaan bagi penciptaan pertambahan nilai bagi pihak pemegang kepentingan (pemerintah, pemegang saham, pimpinan perusahaan, dan pegawai) dan bagi perusahaan itu sendiri.

b. Tujuan *Good Governance*

Secara sederhana *good governance* merujuk pada pembangunan aturan main dan lingkungan ekonomi juga institusi yang memberikan kebebasan kepada organisasi untuk secara ketat mengikat meningkatkan niali jangka panjang pemilik memaksimumkan pengembangan SDM dan memperhatikan kepentingan *stakeholder* lainnya.

Tujuan *good governance* menurut Mardiasmo dalam Suwanda (2019) yaitu “untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembentukan negara (pemerintah) yang kuat, pasar yang kompetitif, dan masyarakat sipil(*civil society*) yang mandiri”.

Menurut Syarifin Pipin dan Dedah Jubardah (2005) berdasarkan FCGI (*Forum for Corporate Governance in Indonesia*, 2006) Suwanda (2019) menyatakan bahwa tujuan *good governance* yaitu untuk menciptakan nilai tambah bagi semua pihak yang berkepentingan serta untuk memastikan bahwa sasaran perusahaan yang ditetapkan telah tercapai dan aset perusahaan terjaga dengan baik. Hal tersebut ditekankan kepada proses sistem prosedur peraturan yang formal ataupun informal yang menata suatu organisasi di mana aturan main yang ada harus diterapkan dan ditaati. Selain itu, *good governance* lebih diarahkan pada peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam hal pemakaian sumber daya organisasi yang sejalan dengan tujuan organisasi.

Tujuan *good governance* akan tercapai jika ketiga aktor pilar (pemerintah, swasta, dan masyarakat) menerapkan prinsip tata pemerintahan yang baik dengan proses yang sinergis dan konstruktif antarketinganya. Oleh karena itu, secara umum sumber daya yang tersedia dapat dimanfaatkan secara optimal untuk dapat mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

2. 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.

a. Efektivitas Pelayanan

Siagian dalam Aprilya, (2019) mengemukakan efektivitas pelayanan haruslah juga memenuhi persyaratan yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Efektif yaitu pelayanan tersebut baik corak maupun kegunaannya benar-benar sesuai dengan kebutuhan kegiatan dalam mencapai

tujuan organisasi.

2. Pertanggungjawaban kebenarannya yaitu bahwa pelayanan telah diolah/disusun atas dasar data, fakta, angka atau ketentuan perundangundangan yang berlaku hingga dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya
3. Sehat yaitu bahwa pelayanan itu disampaikan melewati hirarki dan tata hubungan yang telah ditetapkan dan dalam suasana komunikasi yang baik.

Dengan melihat konsep tentang pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Maka dapat dikatakan bahwa efektivitas pelayanan adalah tercapainya suatu tujuan yang dilakukan oleh aparat dalam pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Secara umum, *Stakeholders* menilai bahwa kualitas pelayanan publik memiliki berbagai kelemahan, yaitu sebagai berikut :

1. Kurang responsif

Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai dari tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan

masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

2. Kurang informatif

Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

3. Kurang *accessible*

Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.

4. Kurang koordinasi

Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

5. Birokratis

Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.

6. Kurang mau mendengarkan keluhan atau saran atau aspirasi masyarakat.

7. Pada umumnya, aparat pelayanan kurang memiliki kemauan

untuk mendengar keluhan atau saran atau aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya tanpa perbaikan dari waktu ke waktu.

8. Inefisien

Berbagai persyaratan yang diperlukan khususnya dalam pelayanan perizinan seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

9. Asas-asas dalam Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional kemudian Lijan Poltak Sinambela dalam Rukmana, (2019), mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari :

a. Transparansi

Hal ini artinya pelayanan itu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Kondisional

Artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip

efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Partisipatif bermakna mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Tidak diskriminatif

Tidak diskriminatif adalah tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Dalam hal ini yang dimaksudkan adalah pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3. Prinsip Pokok dalam Pelayanan Publik

Beberapa prinsip pokok dalam pelayanan publik menurut Irfan Islamy, (1999) antara lain:

- a. Prinsip Aksestabilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan. Misalnya: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan.
- b. 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.
- c. 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.

- d. 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.
- e. 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.

4. Definisi Responsivitas

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.

a. Indikator Responsivitas

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.

b. Responsivitas Pelayanan Publik

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). Menurut Dwiyanto dalam Styawan (2010) menyatakan bahwa untuk meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan pelanggan terdapat 2 (dua) strategi yang dapat digunakan, yaitu:

1. Strategi KYC (*Know Your Costumers*)

Merupakan sebuah prinsip kehati-hatian yang dapat digunakan untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan masyarakat sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan.

2. Model *Citizen's Charter*

Citizen's Charter (kontrak pelayanan) yaitu standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan aspirasi dari pelanggan dan birokrasi berjanji untuk memenuhinya. *Citizen's Charter* merupakan kontrak sosial antara birokrasi dan pelanggan untuk menjamin kualitas pelayanan publik, melalui kontrak pelayanan, hak dan kewajiban pengguna maupun penyedia layanan yang disepakati, didefinisikan, dan diatur secara jelas.

c. Hakekat Responsivitas dalam Pelayanan Publik

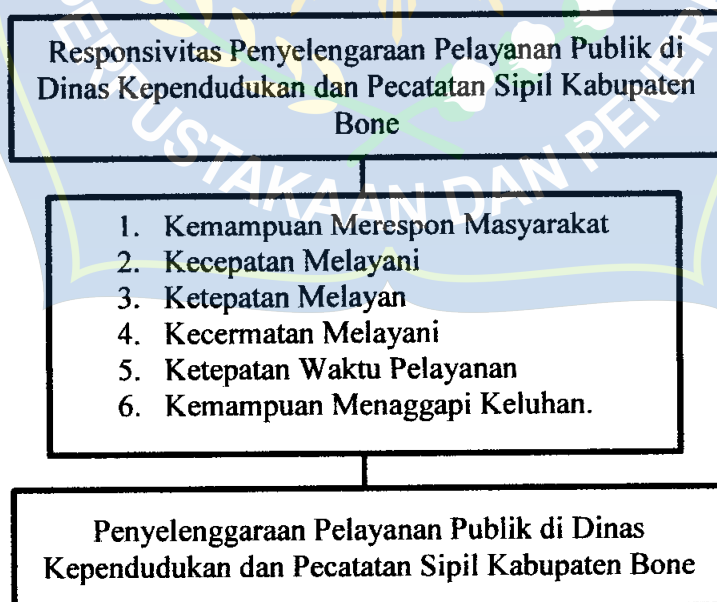
Potter (dalam Acmad Nurmandi, 2010:49-50) menyampaikan ada 5 (lima) prinsip tentang hakekat responsivitas didalam pelayanan publik, yaitu:

1. *Acces*, yaitu warga negara perlu mengetahui kriteria-kriteria dari perwakilan politiknya yang harus diterapkan dan alasannya.
2. *Choice*, dimana system quasi market yang diterapkan didalam pelayanan pendidikan dan kesehatan akan memperluaskan “choice” pada orang tua dan pasien. Potter juga mengusulkan system tambahan seperti system complain yang mudah, pengawasan independent pihak eksternal dan publikasi indikator kinerja yang harus diketahui publik sejauh mana unit pelayanan dapat memenuhi kebutuhan pengguna atau perlindungan masyarakat.
3. *Information*, yaitu pengguna pelayanan yang memerlukan informasi tentang, eksistensi pelayanan, tujuan pelayanan, standar atau kualitas pelayanan yang ditawarkan, hak untuk memanfaatkan pelayanan dan complain jika memuaskannya, cara pelayanan dan pengambilan keputusan diorganisir, keputusan-keputusan khusus yang diambil, dan alasan-alasan membuat keputusan tersebut.
4. *Redres*, yaitu keberadaan publisitas dalam menanggapi complain
5. *Representation*, yaitu dalam pengambilan keputusan konsumen atau masyarakat harus terlibat di dalam semua tahapan yang menyangkut kepentingannya.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Bone dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji indikator responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk, sebagai berikut: 1) Kemampuan Merespon Masyarakat, 2) Kecepatan Melayani, 3) Ketepatan Melayani, 4) Kecermatan Melayani, 5) Ketepatan Waktu Pelayanan, dan 6) Kemampuan menanggapi Keluhan. Selain itu, keenam indikator tersebut merupakan tolak ukur utama dalam penilaian responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Berdasarkan uraian diatas, peneliti menyusun bagan kerangka pikir penelitian, sebagai berikut :



Gambar 1
Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian yaitu Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, Maka fokus penelitian ini merujuk kepada keenam indikator yaitu: 1) Kemampuan Merespon Masyarakat, 2) Kecepatan Melayani, dan 3) Ketepatan Melayani, 4) Kecermatan Melayani, 5) Ketepatan Waktu Pelayanan, 6) Kemampuan Menanggapi Keluhan.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti dapat mendeskripsikan sebagai berikut:

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 serta bagaimana para pelayan mampu menyelesaikan administrasi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

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 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.

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 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.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian ini 2 (dua) bulan setelah dan lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, Jalan H.A Mappanyukki No.1 Telepon 0481-27650 Watampone, karena peneliti ingin mengetahui bagaimana responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian 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 Pencatatan 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 Pencatatan Sipil Kabupaten Bone tentang gejala, dan kejadian yang terjadi secara faktual, sistematis serta akurat tentang responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bone. Kemudian hasil akhirnya merupakan teori

yang menjelaskan tentang responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ada 2 (dua), yaitu :

1. Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan yang bersangkutan melalui wawancara untuk mendapatkan jawaban yang berkaitan dengan responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.
2. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari literatur dan dokumen serta data ini diambil dari informan yang memberikan informasi tentang hal-hal yang memiliki kaitan dengan responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

D. Informan

Informan dalam penelitian kualitatif merupakan orang yang di pandang mengetahui permasalahan yang akan dikaji yaitu responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dan bersedia untuk memberikan informasi kepada peneliti. Adapun informan dalam penelitian ini adalah aparat pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta masyarakat yang secara langsung merasakan dan melihat bagaimana responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Bone.

Tabel 3
Data Informan Penelitian

No	Informan	Inisial	Jabatan
1	Drs. Andi Dermawan	AD	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone
2	Drs. H. Iskandar, M.Si	I	Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone
3	Sirrang, SH,MH	S	Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone
4	Besse Asia	BS	Masyarakat
5	Andi Alim	AL	Masyarakat
6	Bungatang	B	Masyarakat
7	Ria	R	Masyarakat
8	Ilmiati	L	Masyarakat

Sumber : Dikembangkan Oleh Peneliti, 2021

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah-langkah penting dalam penelitian. Data yang terkumpul kemudian digunakan sebagai bahan analisis rumusan masalah yang telah dirumuskan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu Observasi Partisipasi (*Participan Observation*), wawancara mendalam (*in depth Interview*), dan studi dokumentasi.

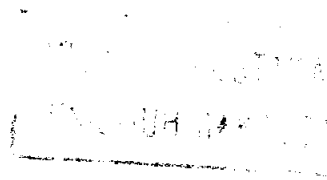
1. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

2. Wawancara, dilakukan dengan cara menanyakan kepada informan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tema penelitian. Maka dari itu, peneliti menentukan informan dalam penelitian, yaitu:
 - a. Informan kunci (*key informan*) adalah pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.
 - b. Informan yang terlibat dalam implementasi kebijakan yaitu pegawai negeri sipil maupun tenaga honorer yang bertugas melaksanakan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.
3. Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah terjadi dan berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar maupun karya monumental seseorang. Teknik dokumentasi adalah pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Pengumpulan data melalui teknik ini dilakukan dengan cara yaitu mencari data yang relevan seperti catatan, transkrip, surat kabar, majalah, notulen, website maupun profil Kabupaten Bone sebagai data pelengkap penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Dalam suatu penelitian, analisis data adalah tahapan yang dilakukan peneliti sejak berada di lapangan dan setelah selesai melakukan penelitian di lapangan. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga tuntas, sehingga datanya sudah menjadi jenuh. Tahapan analisis data yang dilakukan sesuai dengan tahapan analisis



data yang terdiri dari tiga cara yang terjadi secara bersamaan yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan tentang responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bone. Reduksi data yaitu bagian dari analisis yang menajamkan atau menggolongkan maupun mengarahkan dan membuang yang tidak perlu serta mengorganisasi data melalui cara sedemikian rupa.

2. Penyajian Data

Setelah data di reduksi maka cara kedua yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman yaitu melakukan atau membatasi suatu penyajian dari sebuah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan peneliti melakukan pengambilan tindakan. sehingga penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan cara utama bagi analisis kualitatif yang valid yang terdiri dari berbagai jenis matrik, grafik dan jaringan serta bagan.

3. Menarik Kesimpulan

Cara yang ketiga yaitu penarikan kesimpulan, menurut Miles & huberman sebagian data dari satu kegiatan yang dilakukan dari konfigurasi yang utuh tersebut diberikan kesimpulan-kesimpulan dan diverifikasi selama penelitian dilakukan. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data dan perlu dilakukan verifikasi agar benar-

benar bisa dipertanggung jawabkan.

G. Teknik Pengabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian sangat penting dilakukan bertujuan menentukan faliditas dan reabilitas data yang telah didapatkan pada saat melakukan penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengabsahan data yang digunakan yaitu teknik triangulasi. Triangulasi dalam melaksanakan pengujian kreadibilitas bisa diartikan pengecekan data-data dari semua sumber yang diambil oleh peneliti dengan menggunakan macam-macam cara dan berbagai waktu yang telah dilakukan peneliti.

1. Triangulasi sumber

★ Triangulasi sumber merupakan teknik dalam pengujian kreadibilitas dari data yang dilakukan dengan cara mengecek data peneliti yang telah diperoleh dari berbagai sumber-sumber yang telah ditentukan oleh peneliti.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik merupakan teknik dalam menguji kreadibilitas data, teknik ini dilakukan dengan cara mengecek data- yang telah ditentukan peneliti dengan teknik yang berbeda dari cara sebelumnya.

3. Triangulasi waktu

Cara selanjutnya yaitu salah satu yang mempengaruhi kreadibilitas sebuah penelitian yaitu waktu. Data yang telah dikumpulkan sebelumnya melalui teknik di atas. Makaa triangulasi wakti misalnya pada pagi hari, narasumber masih dalam keadaan

jasmani yang segar, belum banyak terjadi masalah, maka data yang dia berikan akan lebih valid sehingga data akan lebih kredibel. Sehingga untuk melakukan pengajuan kredibilitas terhadap data dapat dilakukan melalui cara yaitu melakukan pengecekan dengan bentuk wawancara, observasi, waktu atau disituasi yang berbeda-beda.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone adalah lembaga pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang telah dibentuk berdasarkan atas Peraturan Bupati Bone Nomor 72 Tahun 2016 mengenai kedudukan dan susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Capil, 2021). Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone beralamatkan di jalan Andi Mappanyukki Nomor 3 Watampone, Kabupaten Bone, Provinsi Sulawesi Selatan.

Guna memperlancar, mempermudah dan mendekatkan pelayanan terhadap masyarakat maka Disdukcapil Kabupaten Bone telah membuka pelayanan di 27 kantor kecamatan dan 372 desa atau kelurahan, pelayanan perekaman KTP Elektronik, pelayanan di Rumah Sakit dan Puskesmas, serta Layanan Jempol (Jemput Bola).

Adapun motto pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Bone yaitu “RAMAH” yang berarti (Capil, 2021).

R : Rapi dalam administrasi kependudukan

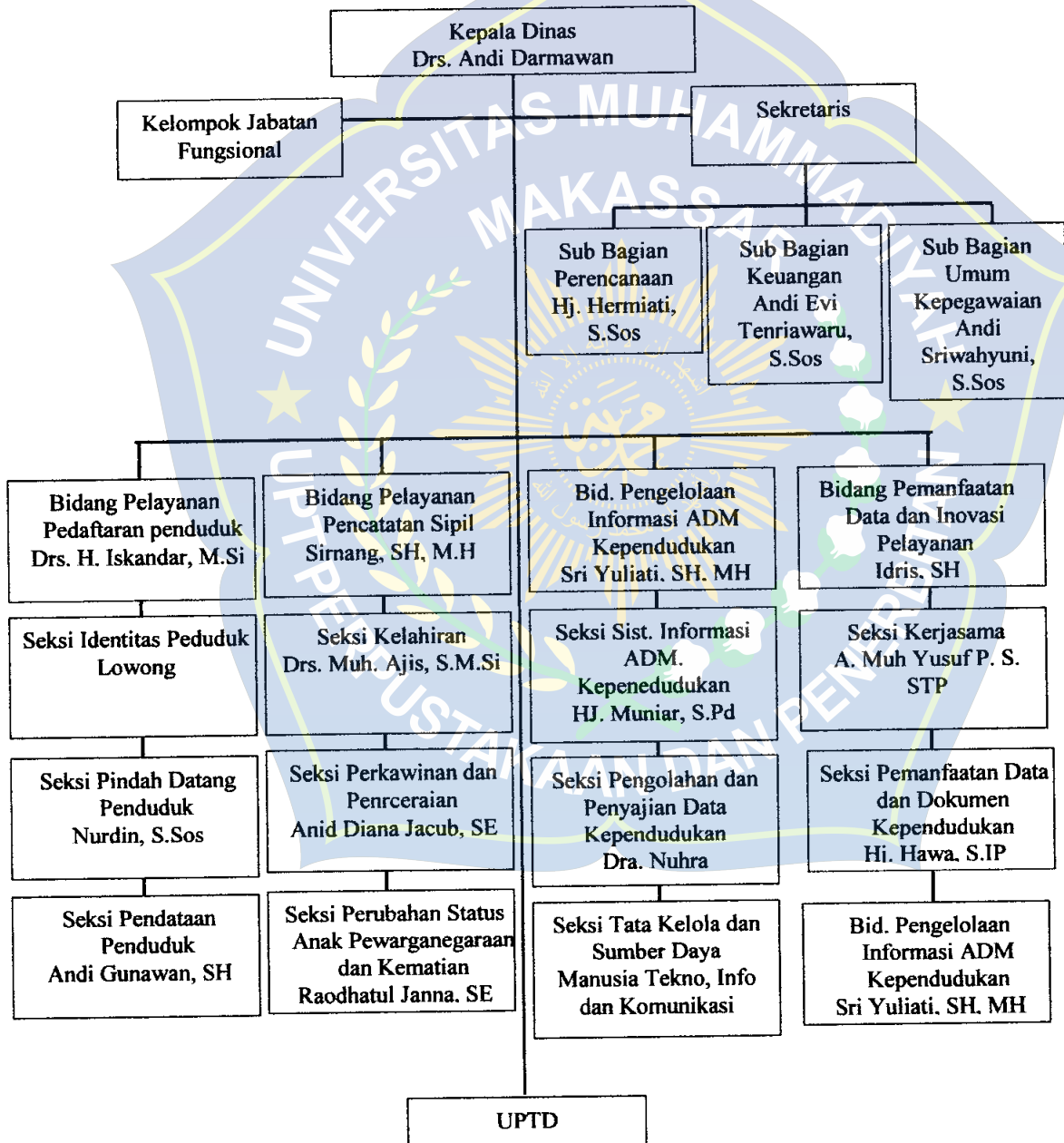
A : Amanah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

M : Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun

A : Adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

H : Harus meningkatkan kerja sama

Berikut struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.



Gambar 2
Struktur Organisasi

2. Penduduk Kabupaten Bone

Jumlah penduduk Kabupaten Bone tahun 2020 yaitu 812. 719 jiwa, yang terdiri dari 397. 670 pria serta 415. 049 wanita. Rasio tipe kelamin di Kabupaten Bone yaitu 95, 81 persen. Dapat diartikan tiap 100 jiwa wanita ada 95 dan 96 jiwa pria.hal ini menampilkan bahwa penduduk pria lebih sedikit sedangkan penduduk wanita banyak. Jika berhubungan tentang kelompok usia dapat terlihat jika proporsi penduduk wanita yang lebih besar terletak di kelompok usia tua. Sehingga (Capil, 2021).

Penduduk terbanyak berada di Kecamatan Tanete Riattang yaitu 53. 576 jiwa dan terkecil berada di Kecamatan Tonra yaitu 15. 230 jiwa. Kepadatan penduduk yaitu mencapai 178 jiwa/ km² dan kepadatan penduduk terbanyak berada dan yang dominasi yaitu Kecamatan Tanate Riattang kepadatan 2. 252 jiwa/ km² yang disusul oleh Kecamatan Tanate Riattang Timur kepadatan 944 jiwa/ km² serta Kecamatan Tanete Riattang Barat dengan Kepadatan penduduk yaitu 943 jiwa/ km². Kepadatan penduduk yang kecil di Kecamatan Bonto Cani yaitu 40 jiwa/ km², Kkecamatan Tellu Limpoe yaitu 52 jiwa/ km². Ini didasarkan letak geografisnya yang terletak pada wilayah pegunungan (BPS, 2021). Kabupaten Bone adalah salah satu kabupaten yang terluas di Sulawesi Selatan yaitu mencapai 4.559 km² yang didasarkan menurut Data Konsolidasi Bersih (DKB) pada semester II 2020, Kabupaten Bone memiliki penduduk yaitu 812.719 jiwa yang terdiri dari 397.670 jiwa laki-laki sedangkan 415.049 jiwa perempuan. Penduduk tersebar di 27

kecamatan dengan 328 desa dan 44 kelurahan serta 1,098 dusun dan 171 lingkungan. Terlihat jumlah penduduk terbesar di Kecamatan Tanete Riattang 53.576 jiwa (6.59%), kecamatan Tonra memiliki jumlah penduduk 15.230 Jiwa (1,87%) (BPS, 2021).

Kabupaten Bone terkategori kabupaten yang tidak sangat padat, bisa dilihat kepadatan penduduk di Kabupaten Bone dengan luas 4.559 km², Kabupaten Bone didiami oleh 812 dengan 719 jiwa atau dengan kepadatan sebesar 178 jiwa/ km². Disimpulkan rata-rata tiap km² Kabupaten Bone hanya sebanyak 178 jiwa.

Angka pertumbuhan penduduk tahun 2020 mengalami penambahan penduduk. Selama kurun waktu dari Desember 2019 sampai Desember 2020, jumlah pertumbuhan penduduk Kabupaten Bone bertambah 0,40 persen dan dibanding angka pertumbuhan tahun lalu yaitu 7,13 persen. Angka pertumbuhan penduduk dihitung dari hasil data pengolahan DKB oleh Kementerian Dalam Negeri. Penyebab dari penurunan angka pada tahun lalu, adanya penonaktifan data penduduk usia 23 tahun ke atas yang belum melakukan perekaman KTP elektronik. Setelah penduduk sudah melakukan perekaman dan kemudian dinyatakan tunggal akan kembali aktif dalam database. Berikut dijelaskan dalam tabel di bawah ini (BPS, 2021).

Tabel 4
Jumlah Penduduk

Nama Kecamatan	Jenis Kelamin					
	Laki-laki	%	Perempuan	%	Jumlah	%
Bonto Cani	9.340	1,15	9.230	1,14	18.570	2,28
Kahu	20.189	2,48	21.155	2,60	41.344	5,09
Kajuara	18.182	2,24	18.736	2,31	36.918	4,54
Salomekko	8.220	1,01	8.336	1,03	16.556	2,04
Tonra	7.482	0,92	7.748	0,95	15.230	1,87
Libureng	15.796	1,94	16.158	1,99	31.954	3,93
Mare	14.471	1,78	14.886	1,83	29.357	3,61
Sibulue	17.415	2,14	18.552	2,28	35.967	4,43
Barebbo	14.658	1,80	15.620	1,92	30.278	3,73
Cina	14.137	1,74	14.784	1,82	28.921	3,56
Ponre	7.621	0,94	7.797	0,96	15.418	1,90
Lappariaja	13.538	1,67	13.791	1,70	27.329	3,36
Lamuru	13.056	1,61	13.510	1,66	26.566	3,27
Ulaweng	13.405	1,65	13.954	1,72	27.359	3,37
Palakka	12.666	1,56	13.565	1,67	26.231	3,23
Awangpone	16.629	2,05	18.026	2,22	34.655	4,26
Tellu Siattingge	22.570	2,78	24.043	2,96	46.613	5,74

Sumber : Data Konsolidasi Bersih (DKB) Kemendagri Semester II Tahun 2020

B. Hasil Penelitian

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 efisien untuk mengatur urusan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal.

Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, merujuk kepada indikator yaitu:

1. Kemampuan Merespon Masyarakat
2. Kecepatan Melayani
3. Ketepatan Melayani
4. Kecermatan Melayani
5. Ketepatan Waktu Pelayanan
6. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Inilah yang menjadi dasar Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, peneliti mendapatkan hasil sesuai dengan teknik pengumpulan data yang telah dilaksanakan, berikut dipaparkan secara rinci. Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Bone, merujuk kepada indikator, Peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut:

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, berikut hasil wawancara yang telah peneliti lakukan.

Dalam Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone terjadi permasalahan yaitu kurangnya respon atau tanggapan para pelayanan publik dalam melayani masyarakat. Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan mewawancarai yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yaitu bapak Drs. Andi Dermawan, berikut penjelasannya.

“Semua yang datang ke Kantor pasti direspon, terkadang pemilik dokumen (masyarakat) tidak mau jujur tentang datanya. Terkadang sudah pindah mengakunya tidak, nanti ditemukan atau didapat datanya di daerah lain. Selanjutnya, dia urus dokumennya jika mendesak mau digunakan, kebanyakan juga suka merubah biodatanya, apalagi dalam pengurusan menggunakan jasa pengurus alias Calo yang pada akhirnya Dinas Capil disalahkan. Ini fakta datanya KK atas nama Abbas ganda yaitu ada di Desa Sijelling dan juga ada di Desa Waji, selanjutnya anaknya bernama Nur Paesha mau mendaftar komplain karena tidak bisa ditemukan” (hasil wawancara dengan bapak berinisial AD, pada tanggal 12 Juni 2021).

Dari hasil penjelasannya beliau juga memberikan bukti tentang ada beberapa masyarakat yang tidak taat administrasi atau mengganti

biodatanya dalam kepengurusan, berikut bukti yang diberikan oleh bapak berinisial AD.

Tabel 5
Data ganda yang dimiliki masyarakat

Nomor KK	NIK	Nama Lengkap	Tempat dan Tanggal Lahir	Alamat
0001	0001	Abbas	Bone, 01-06-1963	-
0001	0084	Jumiati	Bone, 01-07-1970	-
0001	0002	Akbar	Malaysia, 25-12-1989	-
0001	0002	Akmal	Watampoe, 17-02-1993	-
0001	0001	Nur Paesha	Malaysia-23-09-1996	-
0001	0001	M. H Riswan	Malaysia, 08-09-1998	-
0001	0002	Asrul	Bone, 09-11-2001	-
0001	0001	Aidil	Bone, 05-07-2005	-

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kabupaten Bone, 2021

Tabel 6
Data ganda yang dimiliki masyarakat

Nomor KK	NIK	Nama Lengkap	Tempat dan Tanggal Lahir	Alamat
0002	3001	Abbas	Bone, 10-05-1963	-
0002	00420	Jumiati	Bone, 01-07-1970	-
0002	0001	Akbar	Malaysia, 25-12-1980	-
0002	0002	Akmal	Watampone, 17-02-1993	-
0002	0002	Nur Paesha	Malaysia, 23-09-1996	-
0002	0002	Muhammad Riswan	Malaysia, 06-09-1996	-

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kabupaten Bone, 2021



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, 2021

Gambar 3
KTP yang memiliki data ganda

Dapat disimpulkan dari hasil penjelasan dan data yang diberikan bahwasanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone sudah merepon semua masyarakat namun ada beberapa masyarakat dalam pengurusan terkadang pemilik dokumen memalsukan dokumennya, penggunaan Calo dalam pengurusan.

Penjelasan ini diperkuat oleh informan selanjutnya yaitu masyarakat bernama Bungatang tentang kurangnya respon atau tanggapan para pelayanan publik dalam melayani masyarakat sebagai berikut.

“Selama saya menggunakan pelayanan di kantor Capil Watampone, pegawainya ramah dan bertanggung jawab dalam merespon dan melayani masyarakat. Mengenai pelayanan *online* pada masa pandemi, masyarakat dilayani dengan tepat dan

memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dalam masa pandemi” (hasil wawancara dengan bapak berinisial B, pada tanggal 18 Juni 2021).

Dapat disimpulkan bahwa kurangnya respon atau tanggapan para pelayanan publik dalam melayani masyarakat tidak terjadi tetapi kebalikannya bahwa aparat disana melayani dengan baik dan memberikan informasi yang dibutuhkan.

Dalam hal kaitan dengan kemampuan merespon masyarakat yang berkaitan dengan bersikap dan berkomunikasi baik dan sopan terhadap masyarakat, berikut penjelasan informan bapak Drs. Andi Dermawan sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

“Saya buka link komunikasi yang pertama nomor Hp saya milik publik. Jika ada keluhan masyarakat tentang pengurusan dokumen baik itu perilaku orang-orang Capil mempersulit atau apakah dia meminta bayaran bisa diadukan di sini. Ada yang tidak selesai-selesai atau lewat SOP bisa diadukan lewat sini dan selama ini melapor. Kedua, saya juga buka komunikasi lewat *live* di RRI Bone minimal dua kali sebulan (hasil wawancara dengan bapak berinisial AD, pada tanggal 12 Juni 2021)“.

Dapat disimpulkan bahwa cara-cara yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yaitu nomor Handphone Kepala Dinas sebagai nomor kantor dan melakukan live di siaran Radio Republik Indonesia (RRI) Bone sebagai bentuk responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan inisial AD,

adapun hasil wawancara sebagai berikut.

“Data kependudukan yang banyak bermasalah adalah KTP, bermasalah karena datanya ganda ada di daerah lain dan itu ribuan di Bone seperti itu, biasanya mereka datang membawa pengantar dari desa tidak lengkap, tapi yang pengantarnya lengkap kemudian melakukan foto ternyata ada datanya di Kolaka atau ada datanya di Kalimantan. Mereka tidak mau menyampaikan atau tidak mau jujur. Ada juga yang mengubah data kependudukannya (hasil wawancara dengan bapak berinisial AD, pada tanggal 12 Juni 2021)”.

Kemudian peneliti juga mewawancarai bapak Sirnang, SH,MH yang termasuk di dalam Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone pada 18 Juni 2021 dia mengatakan bahwa.

“Kami bersikap dan berkomunikasi baik dan sopan terhadap masyarakat telah merespon dengan baik masyarakat yang mengurus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, itu menurut saya” (hasil wawancara dengan bapak berinisial S, pada tanggal 18 Juni 2021).

Dapat disimpulkan bahwa aparatur yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone telah melaksanakan tugasnya secara baik, berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan.

Informan selanjutnya yaitu bapak Drs. H. Iskandar, M.Si sebagai Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone pada 18 Juni 2021 sebagai berikut.

“Melayani masyarakat sesuai dengan SOP yang kita sepakati. Kami sudah pasang SOP di luar atau di ruangan pelayanan. Kami

memproses dokumen itu paling lama tiga hari kerja. Bukan berarti tiga hari selesai tapi kadang ada yang satu jam setengah, tapi jika pelayanannya itu banyak biasanya makan tiga hari. Ada motto pelayanan saya” (hasil wawancara dengan bapak berinisial I, pada tanggal 18 Juni 2021).

Dari hasil wawancara yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone telah melakukan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional atau SOP yang telah disepakati, pemrosesan data dilakukan paling lama tiga hari kerja, motto pelayanan yang harus dikedepankan.

Kemudian peneliti juga mewawancarai ibu Besse Asia selaku masyarakat yang pada saat itu sedang mengurus dokumen kependudukan di bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

“Bersikap dan berkomunikasi baik serta sopan terhadap masyarakat lumayan bagus, karena banyak masyarakat Bone yang perlu dilayani namun kadang kewalahan” (hasil wawancara dengan bapak berinisial BA, pada tanggal 21 Juni 2021).

Disimpulkan bahwa menurutnya cara bersikap dan berkomunikasi yang dilakukan oleh aparat atau pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone lumayan bagus diakibatkan karena masyarakat Bone yang begitu banyak sehingga pemerintah kewalahan melayani masyarakat karena kurangnya sumber daya pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai bapak Andi Alim pada 18

Juni 2021, berikut hasil wawancaranya.

“Pelayanan publik di Capil sudah lumayan dari sebelum-sebelumnya, karena sekarang ini contoh saya sedang pengurusan berkas yang saya uruskan adalah warga, tapi dia tidak punya buku nikah akhirnya tadi diarahkan keluar untuk ambil surat STPJM untuk pelayanan. Sudah cukup baik dibandingkan yang dulu” (hasil wawancara dengan bapak berinisial AL, pada tanggal 18 Juni 2021).

Menurut beliau bahwanya pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone sudah lumayan bagus dan meningkat dari tahun ke tahun, permasalahan yang didapatkan saat melakukan kepengurusan dibantu oleh aparat pemerintah dengan pengarahan sesuai dengan permasalahan yang di dapatkan.

Kemudian informan selanjutnya juga memberikan respon yang serupa, berikut hasil wawancaranya dengan ibu Ilmiati sebagai salah satu masyarakat yang sedang melakukan pengurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

“Agar bisa bersikap dan berkomunikasi baik dan sopan terhadap masyarakat maka respon yang diberikan oleh pegawai Dukcapil sangat baik karena dapat menangani dan memahami kebutuhan masyarakat” (hasil wawancara dengan ibu berinisial I, pada tanggal 21 Juni 2021).

Dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone telah bersikap dan berkomunikasi dengan baik dalam pemberian pelayanan publik bagi masyarakat, respon yang diberikan baik serta telah memahami apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat Bone.

Lalu masyarakat yang bernama ibu Ria pada tanggal 22 Juni 2021 memberikan informasi yaitu sebagai berikut.

“Selama kami mengurus di Dukcapil, pelayanannya cukup baik dan sudah mengalami banyak perubahan. Pelayanan kepada masyarakat sudah lumayan cepat dan tidak lagi membutuhkan waktu yang lama” (hasil wawancara dengan ibu berinisial R, pada tanggal 22 Juni 2021).

Dapat disimpulkan semakin lama semakin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone melakukan pembenahan dalam hal pelayanan dan responsivitas yang terus mengalami peningkatan.

Dari hasil penelitian ini maka sesuai dengan pendapat 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. Oleh karena itu maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone harus mampu memberikan informasi, penyediaan layanan yang lebih baik, sumber daya pemerintah yang perlu ditingkatkan untuk mencapai responsivitas pelayanan.

2. Kecepatan Melayani

Pelayanan yang cepat dimaksudkan dengan meliputi kesiapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan dari masyarakat serta bagaimana para pelayan mampu menyelesaikan

administrasi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Wawancara yang dilakukan dengan mewawancarai bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone berikut hasil wawancaranya.

“Ada dinamakan dengan SOP paling lama berlaku selama tiga hari, jika tidak selesai selama tiga hari jangan berdebat di loket tapi temui Kadis untuk menanyakan kenapa tidak selesai. Jika dilayani itu ada resi, tanda setelah pelayanan tertera bahwa tanda selesai dokumen. Tapi bisa juga satu hari tidak ada masalah, itu lebih baik tapi tidak boleh lebih empat hari harus selesai, jika tidak selesai mungkin ada masalahnya karena ditemukan ganda” (hasil wawancara dengan bapak berinisial AD, pada tanggal 17 Juni 2021).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa ketepatan melayani yaitu pelayanan administrasi harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sesuai dengan SOP. Kemudian informan selanjutnya memberikan penjelasan yaitu.

“Jika mengenai kecepatan waktunya saya juga bilang kita sesuai dengan standar SOP, pertama itu penginputan KTP maka kita input dulu NIK, kadang-kadang penginputan NIK itu memakan waktu kurang lebih 5 menit. Setelah itu diproses dokumennya, setelah itu diverifikasi, kemudian ditandatangani, lalu dikirim ke pusat kemudian ditandatangani. Setelah ditandatangani kemudian *print out*” (hasil wawancara dengan bapak berinisial I, pada tanggal 18 Juni 2021).

Kemudian wawancara selanjutnya dilakukan dengan bapak Sirnang, SH,MH, bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, berikut hasil wawancaranya.

“Pelayanan administrasi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, waktu sesuai satu sampai tiga hari, tapi misal ada kesalahan teknis seperti jaringan yang bermasalah” (hasil wawancara dengan bapak berinisial S, pada tanggal 18 Juni 2021).

Dari penejelasan di atas disimpulkan waktu pelayanan biasa terganggu akibat jaringan yang kurang baik sehingga waktu pelayanan juga terhambat. Selanjutnya wawancara dilakukan dengan masyarakat sebagai yang dilayani. Peneliti mewawancarai ibu Besse Asia berikut hasil wawancaranya.

“Kurang baik dalam hal pelayanan karena kurang cepat, harus menunggu karena banyak yang harus dilayani” (hasil wawancara dengan ibu berinisial BA, pada tanggal 18 Juni 2021).

Dari hasil penjelasannya ditarik kesimpulan dalam hal kaitannya dengan para pelayan mampu menyelesaikan administrasi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan bahwa 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. Kemudian wawancara selanjutnya dengan masyarakat bernama Andi Alim berikut hasil wawancaranya.

“Kalau masalah waktu, kita berbicara waktu kadang jaringan eror atau jaringan jelek itu masalahnya, tapi kalau masalah pelayanan saya kira sudah mantap” (hasil wawancara dengan ibu berinisial AA, pada tanggal 18 Juni 2021).

Dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penyebab pelayan tidak mampu menyelesaikan administrasi sesuai dengan waktu yang telah

ditentukan karena faktor jaringan eror. Kemudian peneliti juga mewawancarai masyarakat bernama ibu Bungatang yang memberikan penjelasan sebagai berikut.

“Pelayanan administrasi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, kecepatan melayani cukup cepat, karena disanakan sistemnya paling lambat tiga hari proses” (hasil wawancara dengan ibu berinisial B, pada tanggal 21 Juni 2021).

Kemudian hasil wawancara yang hampir sama memberikan respon yang baik, berikut hasil wawancaranya.

“Sudah lumayan cepat, hal itu kami rasakan ketika mengurus perubahan nama KTP yang tidak lagi memakan waktu berhari hari, cukup waktu satu sampai dua hari perubahan tersebut telah selesai” (hasil wawancara dengan ibu berinisial R, pada tanggal 22 Juni 2021).

Dalam mengukur responsivitas pelayanan publik menurut 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. Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone harus mengedepankan Standar Pelayanan Operasional, untuk meningkatkan mutu pelayanan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone harus menanggulangi kendala-kendala pelayanan berupa kendala jaringan untuk mempercepat akses pelayanan kepada 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. Dalam hal kaitannya dengan ketepatan melayani yaitu.

Berikut hasil wawancara yang telah peneliti lakukan. Peneliti mewawancarai bapak kepala Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone berikut hasil wawancaranya.

“Ada loket tapi dalam dua tahun terakhir ini terjadi pandemi, saya buka pelayanan *online*. SOP itu tiga hari kemudian atau batas tiga hari selesai. Jadi jika dia sudah dilayani akan dikirimkan resinya lewat WA, kemudian dibawa ke Capil sesuai yang di jadwalkan. Kita terapkan protokol kesehatan. Biasa ada yang marah-marah lebih baik saya dimarahi karena ini adalah keselamatan kita semua bukan hanya keselamatan saya” (hasil wawancara dengan bapak berinisial AD, pada tanggal 18 Juni 2021).

Disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dalam hal ketepatan pelayanan telah memberikan sarana berupa loket untuk para pengurus dokumen kependudukan, sesuai dengan SOP yang berlaku, ketika online maka menunggu resi kemudian dibawah ke bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

Selanjutnya wawancara dengan bapak Drs. H. Iskandar, M.Si selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yang memberikan

pernyataan sebagai berikut.

“Kita pakai standar pelayanan, di dalam satu dokumen kadang-kadang memakan waktu sampai sepuluh menit. Kemudian dalam satu hari kerja itu ada tujuh jam kerja, dalam tujuh jam itu berapa menit itu kalkulasinya. Makanya kalau terlalu banyak pelayanan maka kami buat pelayanan tiga hari kerja maksimalnya, lebih cepat lebih baik” ” (hasil wawancara dengan bapak berinisial I, pada tanggal 18 Juni 2021).

Dapat disimpulkan bahwa ada standar pelayanan dan alasan untuk membuat pelayanan paling lambat tiga hari kerja karena banyak masyarakat yang harus dilayani sedangkan waktu kurang untuk bisa menyelesaikan pelayanan secara cepat.

Selanjutnya wawancara dengan bapak Sirnang, SH,MH bagiam Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yang menyatakan sebagai berikut.

“Saya rasa sudah tepat, anda mengajukan permohonan, kami terima, diverifikasi, kalau sudah lengkap kami ajukan, kalau belum lengkap silahkan untuk diperbaiki dulu” (hasil wawancara dengan bapak berinisial S, pada tanggal 18 Juni 2021).

Dapat disimpulkan ada tahapan-tahapan yang perlu diperhatikan dalam pengurusan dan harus melengkapi semua persyaratan.

Selanjutnya yaitu wawancara dengan masyarakat ibu Besse Asia yang memberikan pernyataan yaitu.

“Tepat sesuai yang diurus tapi lama karena banyak orang dan banyak harus dilengkapi kalau tidak lengkap tidak bisa diproses berkasnya” (hasil wawancara dengan ibu berinisial BA, pada tanggal 21 Juni 2021).

Disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Bone sangat cermat dalam hal proses data dan syarat-syarat yang harus dilengkapi sehingga butuh waktu lama dalam hal kesiapan berkas. Lalu wawancara dengan ibu Bungatang pada tanggal 18 Juni 2021, berikut hasilnya.

“Ketepatan dalam tugasnya cukup baik. Hal tersebut terlihat dari beberapa aturan dan kesepakatan yang telah ditetapkan pegawai Dukcapil dan masyarakat pada masa pandemi. Masyarakat diberikan batasan dalam memasuki kantor, dan masyarakat diberikan informasi mengenai batasan waktu yang dibutuhkan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya” (hasil wawancara dengan ibu berinisial B, pada tanggal 18 Juni 2021).

Dari hasil dan pernyataan di atas ditarik kesimpulan bahwa ada aturan dan kesepakatan yang telah ditetapkan. Kemudian wawancara selanjutnya dengan ibu Ilmiati, berikut hasilnya.

“Aparatur pemerintah melayani dengan baik walaupun banyak yang dilayani sehingga ada batas waktu yaitu tiga hari kerja” (hasil wawancara dengan ibu berinisial I, pada tanggal 21 Juni 2021).

Kemudian wawancara dengan ibu Ria, berikut hasil wawancaranya.

“Dukcapil yang sekarang sudah berbeda dengan Dukcapil yang dulu, utamanya terkait ketepatan waktu pelayanan, sepanjang pengurusan kami di Kantor Dukcapil waktu pelayanannya selalu tepat waktu” (hasil wawancara dengan ibu berinisial R, pada tanggal 22 Juni 2021).

Dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone telah meningkat dari tahun ke tahun dalam hal ketepatan melayani sehingga ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Widodo dalam Aprilya (2019), 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).

4. Kecermatan Melayani

Kecermatan dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan agar 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. Dalam hal kaitannya dengan kecermatan melayani yaitu cara bisa memberikan pelayanan dengan cermat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Wawancara dilakukan dengan Drs. Andi Dermawan selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone pada tanggal 17 Juni 2021 sebagai berikut.

“Semua operator itu link ke server, umpama ada yang beda satu huruf atau beda spasi tidak bisa digunakan. Walaupun satu huruf itu tetap bermasalah, maka jangan heran pada saat mendaftar baru tahu ternyata ada salah beda huruf, beda spasi” (hasil wawancara dengan bapak berinisial AD, pada tanggal 17 Juni 2021).

Dapat disimpulkan bahwa dalam hal kecermatan bahwa semua operator sudah terhubung ke server, ada proses atau tahapan yang perlu dilakukan berupa pencocokan data kemudian menginputnya. Kemudian wawancara selanjutnya dilakukan dengan mewawancarai informan yang bernama Drs. H. Iskandar, M.Sisebagai Kepala Bidang Pelayanan

dan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone berikut penjelasannya.

“Berkaitan dengan kecermatan, biasanya kita melayani masyarakat kami butuh lampiran, contoh melampirkan kartu keluarga. Untuk menginput data baru harus dicek apakah tidak ganda, percuma kita terbitkan jika datanya ganda. Di dalam penerbitan dokumen itu NIK yang menjadi acuan” (hasil wawancara dengan bapak berinisial I, pada tanggal 18 Juni 2021).

Lanjut wawancara dengan bapak Sirnang, SH,MH di Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dia mengatakan yaitu.

“Cara bisa memberikan pelayanan dengan cermat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan memvalidasi dokumen kependudukannya.” (hasil wawancara dengan bapak berinisial I, pada tanggal 18 Juni 2021).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perlu adanya lampiran dan setelah itu ada uji validitas yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Kemudian wawancara dengan ibu Besse Asia, berikut penjelasannya.

“Bisa memberikan pelayanan dengan cermat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karena harus dicocokkan semua data. Karena sebelum di cetak harus di cocokkan semua” (hasil wawancara dengan ibu berinisial BA, pada tanggal 21 Juni 2021).

Lanjut dengan informan selanjutnya yaitu bapak Andi Alim yang menjelaskan yaitu.

“Cara bisa memberikan pelayanan dengan cermat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu masalah teliti harus teliti, kitakan bicara sistem” (hasil wawancara dengan bapak berinisial AL, pada tanggal 18 Juni 2021).

Kemudian selanjutnya wawancara dengan ibu Bungatang pada tanggal 18 Juni 2021 sebagai berikut.

“Kecermatan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya pun sangat baik. Terlihat pegawai Dukcapil telaten dan profesional dalam tugasnya” (hasil wawancara dengan ibu berinisial B, pada tanggal 18 Juni 2021).

Dapat disimpulkan bahwa pencocokan data perlu dilakukan, ketelatenan dan profesionalitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dalam menjalankan tugasnya sudah baik. Selanjutnya wawancara dengan ibu Ilmiati selaku masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan pada saat itu sebagai berikut.

“Cukup baik karena aparat pemerintah cukup teliti dengan berkas yang diberikan jika tidak sesuai akan disuruh lengkapi berkas yang dibutuhkan” (hasil wawancara dengan ibu berinisial I, pada tanggal 21 Juni 2021).

Selanjutnya wawancara dengan masyarakat bernama ibu Ria pada tanggal 22 Juni 2021 sebagai berikut.

“Kami rasa kecermatan pelayanan di Dukcapil sudah cukup baik, apalagi saat ini semua sudah berbasis elektronik sehingga terminimalisir segala bentuk kesalahan” (hasil wawancara dengan ibu berinisial R, pada tanggal 22 Juni 2021).

Sehingga disimpulkan bahwa 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.

Menurut Dwiyanto dalam Styawan (2010) menyatakan bahwa untuk meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan dengan salah satu cara yaitu strategi KYC (*Know Your Costumers*) yang merupakan sebuah prinsip kehati-hatian yang dapat digunakan untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan masyarakat sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan. Sehingga kecermatan melayani Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dapat lebih meningkat seperti yaitu pencocokan data dengan prinsip kehati-hatian, ketelatenan dan profesionalitas.

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.

Wawancara dilakukan dengan mewawancarai bapak Drs. Andi Dermawan sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone berikut hasilnya.

“SOP tiga hari, biasa yang mendesak biasa hanya satu hari, ada yang satu jam, umpamanya ada yang keluar dari SOP biasanya mereka masuk di Kadis atau Kabid dikasih kebijakan karena mendesak ingin dipakai, misalnya jika rumah sakit memberikan waktu satu hari untuk menyelesaikan urusan di Capil maka dari itu kita bantu” (hasil wawancara dengan bapak berinisial AD, pada tanggal 17 Juni 2021).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan harus sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Selanjutnya wawancara dengan Drs.

H. Iskandar, M.S sebagai Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, berikut hasil wawancaranya.

“Ketepatan waktu buatkan standar, misal verivikasi sekian menit, penginputan sekian menit, meprosesan sekian menit kemudian penerbitan. Harus terjadwal, tapi biasanya jadi keterlambatan yaitu kecepatan jaringan atau tergantung dari pusat” (hasil wawancara dengan bapak berinisial AD, pada tanggal 18 Juni 2021).

Dari wawancara di atas juga diperkuat oleh informan bapak Sirmang, SH,MH selaku Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

“Harus sesuai jadwal, bahkan kadang-kadang mereka pulang lambat. Seperti ada bapak yang ditolak disuruh masuk di sini. Ketika kami mendapat masalah kami memberikan solusinya” (hasil wawancara dengan bapak berinisial S pada tanggal 18 Juni 2021).

Dapat disimpulkan bahwa ada standar yang harus dipatuhi dan dijalankan, waktu proses sampai verivikasi harus sesuai jadwal. Kemudian wawancara dengan masyarakat bernama Besse Asia, berikut hasil wawancaranya.

“Ketepatan waktu dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat kurang baik karena memang tidak seberapa yang melayani sedangkan yang dilayani banyak” (hasil wawancara dengan bapak berinisial BA pada tanggal 21 Juni 2021).

Sehingga bisa disimpulkan bahwa ketepatan waktu melayani belum maksimal karena aparat atau petugas yang menjadi pelayanan yang jumlahnya sedikit dibandingkan masyarakat yang banyak. Selanjutnya wawancara bersama masyarakat bernama Andi Alim, berikut penjelasan

beliau.

“Dengan ketepatan waktu dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat itu makanya disediakan antrian 1-10, jika dibandingkan tahun-tahun lalu kecepatan melayani sekarang sudah cukup bagus. Saya warga kabupaten dari kecamatan Libureng yang jauh kurang lebih dua jam, saya dilayani dengan baik” (hasil wawancara dengan bapak berinisial AA pada tanggal 18 Juni 2021).

Bahwa dibandingkan tahun-tahun sebelumnya pelayanan sudah cukup bagus. Wawancara dengan informan selanjutnya bernama ibu Bungatang berikut hasil wawancaranya.

“Ketepatan waktu melayani kebutuhan masyarakat, tepat dan cepat, pegawai dukcapil terlihat disiplin dan profesional dalam mengerjakan tugasnya masing-masing”(hasil wawancara dengan ibu berinisial B pada tanggal 18 Juni 2021).

Disimpulkan bahwa dalam hal ketepatan waktu dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat harus memiliki sikap disiplin dan profesional sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Wawancara selanjutnya dengan ibu Ilmiati, berikut wawancaranya.

“Ketepatan waktu dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat Ya lumayan baik dikarenakan memakai sistem jaringan. Namun biasa terkendala dengan jaringan (hasil wawancara dengan ibu berinisial I pada tanggal 21 Juni 2021).

Ketepatan pelayanan yang dilakukan menurut informan tersebut dapat disimpulkan suda cukup baik dikarenakan telah menggunakan jaringan. Selanjutnya peneliti mewawancarai informan yang bernama ibu Ria, berikut pemaparannya.

“Pelayanan aparatur dukcapil terhadap pelayanan sudah mengalami banyak perubahan akan tetapi tetap harus selalu ditingkatkan agar jadi lebih baik dan lebih memuaskan masyarakat” hasil wawancara dengan ibu berinisial R pada tanggal 22 Juni 2021).

Disimpulkan bahwa pelayanan dalam hal ketepatan waktu pelayanan sudah memuaskan karena telah mengalami perubahan dan tidak seperti yang sebelumnya.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Apriliya (2019) tentang Responsivitas dan pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa yang menyimpulkan perlu melakukan perbaikan dan meningkatkan kinerja pelayanan seperti pada aspek ketepatan waktu yang harus diterapkan pegawai sehingga tidak menghambat pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga terwujudnya pelayanan yang prima. Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone perlu melakukan peningkatan pelayanan dari segi ketepatan waktu untuk meningkatkan pelayanan yang lebih prima.

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 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 hasil penelitian dalam wawancara tentang menanggapi keluhan masyarakat dalam pemberian pelayanan sebagai berikut.

Wawancara yang dilakukan dengan bapak Drs. Andi Dermawan selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

“Semisal ada yang bermasalah, saya ajak dia bawa datanya ke Capil. Selama dia komunikasikan, karena tidak bisa kita layani tanpa ada data. Ada juga minta dicarikan datanya kami akan dicarikan datanya” (hasil wawancara dengan bapak berinisial AD, pada tanggal 17 Juni 2021).

Dapat disimpulkan bahwa kemampuan menanggapi keluhan yang dilakukan oleh informan tersebut dengan cara membuka komunikasi kepada masyarakat dan kemudian dilakukan mencocokkan data-data masyarakat. Selanjutnya wawancara dengan informan selanjutnya yaitu bapak Drs. H. Iskandar, M.Si selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone pada tanggal 18 Juni 2021, berikut penejelasanannya.

“Menanggapi keluhan masyarakat dalam pemberian pelayanan, pertama kita menerima aduan, kita mengupayakan menyelesaikan aduan itu sesuai dengan SOP, biasa mereka yang tidak tertib karena misal mereka mempunyai data ganda, kadang-kadang tidak memperhatikan itu, tapi kami pelayanan publik harus melayani itu ” (hasil wawancara dengan bapak berinisial H, pada tanggal 18 Juni 2021).

Kemudian wawancara dengan bapak Sirnang, SH,MH merupakan

bagian Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

“Menanggapi keluhan masyarakat dalam pemberian pelayanan harus diterimalah harus direspon, tidak ada sesuatu yang sempurna maka dari itu kami harus menerima kritikan sebagai pelayan” (hasil wawancara dengan bapak berinisial S, pada tanggal 18 Juni 2021).

Dari penjelasan dua informan disebut dapat dirangkum bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone menerima pengaduan kemudian mengupayakan penyelesaian permasalahan yang harus sesuai dengan SOP. Selanjutnya wawancara dengan bapak Andi Alim, dia menjelaskan.

“Menanggapi keluhan masyarakat dalam pemberian pelayanan, keluhan saya yaitu jaringan, untuk pelayanan sudah mantap. Maka harus diperbaiki jaringan. Untuk keluhan biasa yang tidak lengkap pengantar dari desa jadi bukan salahnya capil tapi masyarakat sendiri” (hasil wawancara dengan ibu berinisial AA, pada tanggal 18 Juni 2021).

Dapat disimpulkan yang menjadi penyebab keluhan masyarakat yaitu jaringan dan ketika out yang menjadi permasalahan maka jaringan tersebut harus dilakukan perbaikan. Kemudian wawancara dengan masyarakat bernama Besse Asia, berikut penjelasannya.

“Menanggapi keluhan masyarakat dalam pemberian pelayanan menanggapi keluhan juga tidak terlalu cepat” (hasil wawancara dengan ibu berinisial BA, pada tanggal 21 Juni 2021).

Dari penjelasan di atas mempunyai kemiripan dengan informan yang bernama ibu Bungatang berikut penjelasannya.

“Dalam merespon keluhan, beberapa pegawai kurang dalam hal tersebut, terlebih dari masyarakat yang mengeluh akibat kebingungan dari KK yang tidak sinkron dengan KTP nya (hasil wawancara dengan ibu berinisial BA, pada tanggal 21 Juni 2021).

Dapat disimpulkan terdapat pegawai yang kurang merespon permasalahan-permasalahan dalam pembuatan dokumen kependudukan. Selanjutnya wawancara dengan ibu Ria yang menanggapi keluhan masyarakat dalam pemberian pelayanan sebagai berikut.

“Sudah baik, apalagi Saat ini Dukcapil sudah memiliki banyak pegawai yang ditugaskan untuk melayani setiap keluhan masyarakat sehingga masyarakat bisa dengan cepat direspon setiap keluhan dan masalah yang dihadapi nya” (hasil wawancara dengan ibu berinisial R, pada tanggal 22 Juni 2021).

Sehingga bisa disimpulkan bahwa pelayanan dalam hal pengaduan masalah menurut informan tersebut sudah baik dalam merespon keluhan dan masalah yang dihadapi masyarakat.

Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone harus meningkatkan kemampuan untuk menanggapi keluhan ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh Tjiptono dalam Rukmana (2019) menyebutkan bahwa responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan para staf untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap.

C. Pembahasan

Berikut pembahasan dari hasil penelitian yang telah didapatkan sebagai berikut.

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. 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 Pencatatan 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 Pencatatan Sipil Kabupaten Bone bahwa dalam pengurusan dokumen kependudukan tidak ada biaya yang dikeluarkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan 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 Pencatatan Sipil Kabupaten Bone adalah nomor publik sehingga masyarakat dengan bebas dapat berkomunikasi langsung dengan kepala dinas, kemudian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone buka komunikasi lewat live di RRI Bone dan RRI Swasta, minimal dua kali sebulan.

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

Dinas Kependudukan dan Pencatatan 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 Pencatatan 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 Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Hal ini mengisyaratkan bahwa merupakan bukti bahwa perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Syahrudin et al (2020) pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat dan setiap birokrasi publik perlu

berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna. Maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone harus mampu melaksanakan tugasnya secara baik, berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat, memahami apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat Bone dan melakukan pembenahan dalam hal pelayanan sebagai bentuk peningkatan respon terhadap masyarakat.

2. Kecepatan Melayani

Kecepatan 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.

Menurut Zeithaml, dkk dalam Rismawati, dkk (2015) menjelaskan

secara rinci bahwa responsivitas termasuk kedalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, yang salah satunya yaitu pelayanan yang cepat dimaksudkan dengan meliputi kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan dari masyarakat. Maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone harus mampu menyediakan pelayanan yang cepat dimaksudkan dengan meliputi dengan penimalisiran penyebab-penyebab dari keterlambatan pelayanan dan perbaikan sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan pelayanan.

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.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan 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 Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan 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 dilingkapi sehinga butuh waktu lama dalam hal kesiapan berkas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan 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.

Dari penelitian tersebut memiliki kemiripan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suci Aprilya (2019) yang berjudul responsivitas dan pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa yang menyimpulkan bahwa Disdukcapil Gowa mampu memberikan pelayanan publik yang efektif kepada masyarakat dan memiliki pegawai yang mampu bekerja sesuai dengan standar pelayanan dan maklumat pelayanan karena memiliki keterampilan dan bertanggung jawab atas pekerjaannya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketepatan melayani mampu memebrikan pelayanan yang efektif, mampu bekerja sesuai dengan standar dan pertanggungjawaban dari para penyedian pelayanan.

Hasil dari penelitian tersebut berkaitan dengan yang dijelaskan Widodo dalam Aprilya (2019) bahwa 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. Dapat disimpulkan bahwa Ketepatan Melayani merupakan tanggung jawab dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone mulai dari kesesuaian dengan keinginan masyarakat, memberikan sarana, cermat dalam hal proses data dan syarat-syarat yang harus dilengkapi dan tingkat kepuasan penerima pelayanan.

4. Kecermatan Melayani

Kecermatan dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan agar 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, 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.

Sehingga dalam prinsip pokok dalam pelayanan publik menurut Irfan Islamy (1999) menjelaskan 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. Hal ini berkaitan dengan kecermatan melayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yaitu semua operator sudah terhubung ke server, ketelatenan dan profesionalitas, Kedisiplinan dan ketaatan serta pelayanan dengan menggunakan berbasis elektronik untuk pelayanan yang lebih prima.

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, 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.

Melakukan proses pelayanan kepada masyarakat harus memiliki

sikap disiplin dan profesional sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Namun, bahwa ketepatan waktu melayani belum maksimal karena aparat atau petugas yang menjadi pelayanan yang jumlahnya sedikit dibandingkan masyarakat yang banyak.

Dari permasalahan yang didapatkan yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan tersebut juga terdapat penelitian yang dilakukan oleh Herdini & Widiyarta (2020) tentang responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan publik dalam menangani keluhan pelanggan di perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk yang menyimpulkan bahwa masih terdapat kendala yang dialami petugas seperti jumlah petugas yang kurang untuk melayani pelanggan. Sehingga dapat diambil benang merahnya bahwa pelayanan yang baik bergantung pada jumlah tenaga kerja atau pegawai dalam melayani masyarakat.

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 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.

Menurut Tjiptono dalam Rukmana (2019) menyebutkan bahwa responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan para staf untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone telah memiliki daya tanggap yang baik karena membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan, menanggapi keluhan, mencocokkan data-data masyarakat, mengupayakan penyelesaian permasalahan yang harus sesuai dengan SOP.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan secara terperinci dan dikemukakan di atas pada bab sebelumnya maka dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemampuan Merespon Masyarakat yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone telah melaksanakan tugasnya secara baik, berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan. Beberapa masyarakat yang tidak taat administrasi atau mengganti biodatanya atau memalsukan dalam kepengurusan dokumen kependudukan sehingga menghambat penyelesaian pembuatan dan penggunaan Calo dalam pengurusan, penggunaan jasa Calo tidak dapat dibenarkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone telah melakukan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur atau SOP, telah memahami apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat Bone dan melakukan pembenahan dalam hal pelayanan dan responsivitas yang terus mengalami peningkatan.
2. Kecepatan Melayani yaitu 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 lebih banyak yang harus dilayani dibandingkan dengan aparatur pemerintahan yang ada di sana.

3. Ketepatan Melayani yaitu 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. Melakukan proses pelayanan kepada masyarakat harus memiliki sikap disiplin dan profesional sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
4. Kecermatan Melayani yaitu semua operator sudah terhubung ke server, ada proses atau tahapan yang perlu dilakukan berupa pencocokan data kemudian penginputan.
5. Ketepatan Waktu Pelayanan yaitu 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 yaitu 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.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengusahakan percepatan perbaikan jaringan, sehingga menjaga situasi tetap kondusif dalam pelayanan administrasi kependudukan.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone harus menekankan pentingnya cara kerja pemerintahan yang sederhana dan lincah dengan pola pikir aparaturnya yang mengedepankan kecepatan atau responsif dalam melayani, cepat beradaptasi, serta inovatif.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone harus mampu memperlihatkan kinerja yang progresif terhadap kebutuhan pengguna pelayanan publik.
4. Memberikan sosialisasi ke pada masyarakat bahwa pengurusan dengan penggunaan Calo tidak dibenarkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilya, S. (2019). Responsivitas dan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *Ilmu Administrasi Negara*.
- BPS. (2021). *Bone Dalam Angka 2021* (Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone (ed.)). Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone. <https://doi.org/731102.2101>
- Capil. (2021). *Buku Profil Perkembangan Kependudukan 2020*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. <http://capil.go.id>
- Capil. (2021). *Motto Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Bone*. Disdukcapil Kabupaten Bone. [Capil.bone.go.id](http://capil.bone.go.id)
- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). *Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk*. 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, A., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., & Makassar, U. M. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Papa Sehat di SDN 81 Kalukubodo Kabupaten Takalar*. 1. Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Mahsyar, A. (2011). *Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. 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>
- Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Rismawati, Madani, M., & Rahim, S. (2015). *Responsivitas pelayanan perceraian kantor pengadilan agama sengkang kabupaten wajo*. 1.
- Rukmana, N. S. (2019). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Sinja. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

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/filerPDF/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.

Suwanda, R. M. dan dadang. (2019). *Good Governance Pengelolaan Keuangan Daerah* (Yudi Prihanto Santoso (ed.)).

Syahrudin, N. I., Andriansyah, & Prasetyo, A. J. (2020). *Penerapan Kypso Dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan New Public Service Paradigma*. 322–346.



RIWAYAT HIDUP



Riski Ramadani, dilahirkan di Lori pada tanggal 10 Februari 1996 merupakan anak keempat dari enam bersaudara dan merupakan anak dari pasangan Abd Rahman dan Hj Jannati. Penulis beragama Islam dan tinggal di Tanah Grogot, Kabupaten Paser, Provinsi Kalimantan Timur. Jenjang pendidikan penulis yaitu menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 008 Tanah Grogot, Kabupaten Paser pada tahun 2010, SMP Negeri 2 Tanah Grogot, Kabupaten Paser pada tahun 2013, SMA Negeri 1 Paser Belengkong pada tahun 2016 dan melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Penulis sangat bersyukur diberi kesempatan oleh Allah SWT untuk memperkaya ilmu dan dapat membahagiakan orang tua dan keluarga serta berusaha menjadi manusia yang berguna bagi agama, keluarga, masyarakat, bangsa dan negara.