

Pelaksanaan Responsivitas Dalam Pelayanan

Administrasi Kependudukan Di Desa Sraten

Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo

(Studi Kasus Responsivitas Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sraten Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo)

Adella Arsyadita, Aris Tri Haryanto, Sri Riris Sugiyarti Progam Studi

Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

Slamet Riyadi Surakarta

Adellaarsya4@gmail.com aristh68@gmail.com ririss68@gmail.com

Abstrak

Peningkatan responsivitas pelayanan administrasi adalah hal yang sangat penting, terutama di lingkup desa. Desa menjadi motor penggerak ketertiban administrasi kependudukan bagi warga negara Indonesia. Tidak terlepas dengan Desa Sraten yang merupakan salah satu desa di Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo yang menerapkan responsivitas dalam pelayanannya.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Zeithaml, dkk (2015:46) bahwa dalam pelaksanaannya, responsivitas terbagi menjadi enam (6) indikator, yakni Kemampuan Merespon masyarakat, Kecepatan pelayanan, Ketepatan pelayanan, kecermatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan dan kemampuan menanggapi keluhan

Metode yang digunakan adalah kualitatif. Informan yang di pilih Secara survey sampling yaitu Kepala Desa Sraten, Kepala Dusun Desa Sraten, Kasie Pelayanan dan beberapa tokoh perwakilan baik dari pemuda maupun warga setempat. Tehnik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Tehnik analisis yang di gunakan menggunakan teori dari Miles Huberman (2014) yakni teknik analisis interaktif (penyajian data)

Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan responsivitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Sraten sudah berjalan dengan baik diukur menggunakan (6) indikator, yakni Kemampuan Merespon masyarakat, Kecepatan pelayanan, Ketepatan pelayanan, kecermatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan dan kemampuan menanggapi keluhan. adapun indikator kemampuan merespon masyarakat dan kemampuan menanggapi keluhan menjadi indikator yang kurang dirasa pelayanannya oleh warga setempat.

Kata kunci : Responsivitas, Pelayanan dan Desa Sraten

**IMPLEMENTATION OF RESPONSIVENESS IN POPULATION
ADMINISTRATION SERVICES IN SRATEN VILLAGE,
GATAK SUB- DISTRICT, SUKOHARJO DISTRICT**

Abstract

Increasing the responsiveness of administrative services is very important, especially within the village. Villages are the driving force of population administration order for Indonesian citizens. It is inseparable from the sraten village which is one of the villages in the gatak sub-district of the suoharjo district that applies responsiveness in its services. The theory used in this study is the theory of Zeithaml, et al (2015: 46) that in its implementation, responsiveness is divided into six (6) indicators, namely the ability to respond to the community, service speed, service accuracy, service accuracy, service timeliness and the ability to respond to complaints. The method used is qualitative. The informants selected by survey sampling are the Head of Sraten Village, Head of Sraten Village Hamlet, Head of Service Section and several representative figures from both youth and local residents. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. The analysis technique used uses the theory of miles huberman (2014), namely interactive analysis techniques (data presentation). The results showed that the implementation of population administration service responsiveness in sraten village has been running well measured using (6) indicators, namely the ability to respond to the community, service speed, service accuracy, service accuracy, service timeliness and the ability to respond to complaints. while the indicators of the ability to respond to the community and the ability to respond to complaints are indicators that are less felt by local residents.

Keywords: Responsiveness, Service and Sraten Village

I. Pendahuluan

Pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan yaitu administrasi kependudukan yang berada disuatu pemerintahan.

Administrasi

kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk

pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Salah satu bentuk pelayanan yang dilaksanakan di Desa Sraten Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo adalah pelayanan administrasi Kependudukan. Masalah administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana pada sistem administrasi kependudukan tersebut dapat diketahui data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan peneliti di Desa Sraten bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Masalah yang ditemui saat adanya warga yang ingin pengajuan pembuatan surat pengantar KTP, akte, dan SKTM banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan.

Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan KTP Elektronik dan surat-surat lainnya. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan KTP Elektronik sehingga akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Permasalahan lain di Desa Sraten, yaitu mengenai lambatnya dalam pelayanan pembuatan pengantar perekaman KTP Elektronik, surat pengantar SKTM dan sampai surat keterangan – keterangan lainnya yang diperlukan oleh warga. Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan administrasi di Desa Sraten belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. (Daliyo.2023)

Peningkatan responsivitas pelayanan administrasi adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas dan cepatnya pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti.

Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan yang berkualitas dan cepat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Banyaknya data yang dikelola dan perlunya penyampaian informasi yang cepat dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan menjadikan teknologi informasi sebagai media yang dianggap mampu dan handal untuk membantu dalam pengelolaan data dan penyajian informasi yang cepat, mudah dan akurat.

Fenomena yang terjadi di pemerintah desa tidak semua staf menguasai pelayanan online dengan cepat dan tepat, ada yang cepat tapi salah, ada yang benar namun terkesan lelet dalam pelayanan. pentingnya responsivitas bagi aparatur sangat penting bagi catatan administrasi kependudukan warganya. Di ditambah lagi namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang

belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan dan responsivitas publik. Desa Sraten

Salah satu langkah untuk membantu pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah mulai membuat sebuah kebijakan dengan mengadakan program yang dahulu dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) yang dibuat sekitar tahun 1996. SIMDUK adalah sebuah kebijakan yang diterapkan di daerah kabupaten/kota, dan ditujukan untuk menangani status kependudukan dengan segala perubahannya. SIMDUK itu sendiri merupakan suatu aplikasi untuk mengelola data kependudukan daerah yang meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Sensus Penduduk,

dan Demografi Penduduk .Aplikasinya dapat digunakan untuk mengelola data kependudukan pada kecamatan atau kelurahan yang lokasinya terpisah, akan tetapi karena didasarkan pada basis internet maka dapat dikumpulkan disatu titik yaitu Internet Data Center. (PT. Telematika, 2015:22)

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Poma, M. D. (2016) dengan judul Responsivitas Aparat Dalam Pelayanan Administratif Kependudukan Desa Haya-haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa responsivitas perangkat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada warga.

Senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Dilapanga, A. (2021). dengan judul Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan. Pembatasan Kegiatan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow.

Hal serupa hasil penelitiannya mengatakan bahwa responsivitas sangat di perlukan daam pelayanan administrasi kependudukan terutaa di kantor sipil dan pemerintahan.

Berdasarkan kajian penelitian sebelumnya dan adanya fenomena di atas, kemudian hal inilah yang mendorong peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pelaksanaan Responsivitas Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sraten Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo”.

II. Kajian Pustaka Teori Responsivitas

Terselenggaranya tata pemerintahan yang baik (Good Governence) merupakan prasyarat bagi setiap birokrasi publik untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan serta cita cita berbangsa dan bernegara Untuk mewujudkan hal tersebut, perlu dikembangkan penyelenggaraan pelayanan publik dengan kinerja yang baik dan mencirikan karakteristik yang

selama ini melekat dalam good governance. Karakteristik tersebut seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dan responsivitas.

Responsivitas sering kali masuk dalam deretan kriteria praktek pemerintahan yang baik, atau yang disebut juga dengan good governance. Good Governance merupakan paradigma pemerintahan yang menekankan arti penting kesejajaran hubungan antara institusi negara, pasar dan masyarakat. semua pelaku harus saling mengetahui apa yang dilakukan oleh pelaku lainnya dan membuka ruang dialog agar dapat memahami perbedaan- perbedaan diantara mereka. Mereka mengarah kepada satu tujuan, yaitu kehidupan yang lebih baik bagi setiap lapisan masyarakat. (Nurhadi 2020: 35)

a. Pengertian Responsivitas

Berbagai literatur menyatakan bahwa responsivitas merupakan bagian dari terciptanya good governance. United Nations Development Programme (UNDP) tahun 1997 yang dikaji dalam (Sedarmayanti, 2012) menjelaskan

responsivitas merupakan salah satu dari 9 prinsip yang dikembangkan dalam tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governanve). Daya tanggap (Responsiveness) sebagai penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan.

Keselarasn antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan dan dijalankan oleh organisasi publik dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat, maka kinerja organisasi tersebut akan semakin baik. Responsivitas yang sangat rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik.

b. Pelaksanaan Responsivitas

Adapun tolak ukur pelaksanaan responsivitas menurut Agus Dwiyanto (2006:62), yaitu:

1) Kemampuan birokrasi pemerintah desa untuk mengenali kebutuhan administrasi kependudukan warganya.

2) Menyusun agenda pencatatan kependudukan warga dan prioritas pelayanan dengan cepat dan hemat

3) Mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat

c. Indikator Responsivitas

Kemampuan daya tanggap birokrasi publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan beberapa definisi responsivitas menurut para ahli dan unsur-unsur yang terkait didalamnya, maka peneliti memutuskan untuk menggunakan pandangan ahli Zeithaml, dkk dalam Rismawati, dkk (2015) menjelaskan secara rinci dan menyebutkan bahwa responsivitas termasuk ke dalam 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 permintaandari 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

III. Metode Penelitian

. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yakni cara berpikir secara kritis dan mendalam

terhadap suatu fenomena ataupun fakta sosial melalui pengamatan di lapangan, dan kemudian dianalisis (Bungin, 2007). Sementara itu untuk menggali data secara mendalam penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan fenomenologis yang sering sekali digunakan dalam bentuk penelitian sosial. Penelitian sosial yang menggunakan pendekatan ini memiliki tujuan untuk menggambarkan sebuah kondisi, situasi, ataupun fenomena sosial dalam masyarakat yang menjadi objek penelitian serta menyimpulkan realitas sebagai suatu ciri, karakter atau model dari fenomena yang dideskripsikan (Bungin, 2007).

Dari penjelasan tersebut, penelitian ini akan memfokuskan pada masalah sosial untuk menggambarkan suatu fenomena sosial secara mendalam dan apa adanya, maka digunakannya pendekatan deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian adalah tempat yang digunakan dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah

penelitian berlangsung. Lokasi penelitian ini adalah kantor Desa Sraten Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo. Alasan saya memilih di Kantor Desa Sraten Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo karena di Desa Sraten pelayanannya kurang baik

IV. Hasil dan Pembahasan

Pada hasil penelitian ini peneliti mendeskripsikan hasil penelitian yang terkait dengan bagaimana Pelaksanaan Responsivitas Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sraten Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo. Untuk mengetahui hal tersebut maka peneliti menggunakan teori yang telah dikembangkan oleh

Zeithami dkk (2015:46) bahwa dalam pelaksanaannya, responsivitas terbagi menjadi enam (6) indikator, yakni Kemampuan Merespon masyarakat, Kecepatan pelayanan, Ketepatan pelayanan, kecermatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan dan kemampuan menanggapi keluhan

Dalam enam (6) indikator yang dikembangkan oleh Zeithami dkk (2015:46) dapat digambarkan bagaimana Pelaksanaan Responsivitas Dalam Pelayanan Administrasi

Kependudukan Di Desa Sraten Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo dalam memberikan pelayanannya, Sehingga pelayanan yang diberikan dapat apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan tersebut. Dengan informasi yang telah disampaikan oleh narasumber yang sudah ditentukan. Berikut paparan penjelasan berdasarkan:

1)Kemampuan Merespon Masyarakat

Pada indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia

layanan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Petugas/aparatur merespon yang ingin mendapatkan pelayanan , dengan indikator :

a) Sikap

yang baik dari para penyedia layanan

b)

Komunikasi yang baik dari para penyedi layanan Sikap menurut La Pierre (dalam Azwar 2013) yaitu suatu pola perilaku, tendensi atau kesiapan antisipatif, predisposisi untuk menyesuaikan diri dalam situasi sosial, atau secara sederhana sikap adalah respon terhadap stimuli

social yang terkondisikan

2)Kecepatan Pelayanan

Pelayanan

dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan warga masyarakat Desa Sragen.

Adapun hasil wawancara mengenai kecepatan pemerintah desa dalam melayani warga Menurut salah satu warga Desa Sragen Dusun Karangasem Bapak Nugroho yaitu sebagai berikut:

3)Ketepatan Pelayanan

Pada indikator ketiga ini yaitu tidak

terjadi kesalahan dalam melayani, maksudnya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya. Ketepatan pemberian pelayanan yang dimaksudkan juga yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani seperti tidak adanya kejadian salah mencatatkan nama, RT, RW, tempat tanggal lahir maupun redaksi kata yang vital seperti menyatakan yang bersangkutan berdomisili di desar sragen, dan lain sebagainya.

4)Kecermatan Pelayanan

Kecermatan melayani yang dimaksudkan ialah penyedia layanan harus selalu focus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Desa Sraten melalui kasi pelayan dan kasi lainnya dalam melayani warga masyarakat Desa Sraten ini dalam memberikan pelayanan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasiennya. Dan selalu mengingat bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah membantu masyarakat tertib adminitasi dan membuat waraga

masyarakat Desa Sraten merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

5)Ketepatan waktu pelayanan

Pada indikator ini petugas/Pememrintah Desa Sraten melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan dengan waktu yang tepat yang dimaksud disini adalah pelayanan dapat

diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak mengulur-ngulu waktu dalam melayani kepentingan administrasi kependudukan warga. Ketepatan waktu perangkat desa kasi pelayanan sangat penting, sebab jika terlambat akan berakibat fatal atau mengecewakan terhadap kepentingan warga sebagai pengaju permohonan. Ketepatan waktu ini juga merupakan salah satu factor.

6)Kemampuan menanggapi keluhan

Pada indikator ini setiap penyedia layanan publik harus

menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik. Pelayanan administrasi kependudukan atau jenis pelayanan lainnya tidak akan terlepas dari keluhan pengguna jasa seperti warga pada pelayanan tersebut. Keluhan yang terjadi dapat merupakan keluhan yang benar-benar dirasakan mengganggu warga atau harapan dari masyarakat yang belum terwujud.

V. Kesimpulan dan Saran

Hasil dari penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaannya responsivitas terbagi menjadi 6

indikator yakni :

1) Indikator kemampuan merespon masyarakat , Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di kantor Desa Sraten dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan sudah dilakukan dengan baik . kesopanan , keramahan dan kejelasan informasi seputar administrasi kependudukan sudah di sampaikan perangkat desa ke masyarakatnya dengan jelas namun menyampaikan informasi dari pihak desa ke warga kurang maksimal sosialisainya, hal ini bisa di siasati dengan salah satunya menghidupkan kembali website desa, agar warganya bisa mengakses via online

2) Indikator kecepatan melayani, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di kantor Desa Sraten dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan sudah dilakukan dengan baik, sikap kesigapan dan ketulusan pememrintah desa dalam membrikan pelayanan administrasi

kependudukan ke warga mampu membuat warga puas dengan layanan yang diberikan

3) Indikator Ketepatan Melayani, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di kantor Desa Sraten dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan sudah dilakukan dengan baik,kesesuaian pelayan desa dengan standar operasional prosedur serta minimnys (gratis) biaya pengururas surat administrasi dari desa menambahkan rasa kepuasan masyarakat desa sraten terhadap pelayanan yang diberikan.

4) Indikator Kecermatan Pelayanan, Indikator Ketepatan Melayani, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di kantor Desa Sraten dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan sudah dilakukan dengan baik, sikap cermat, sungguh- sungguh, dan fokus membuat pelayanan yang ada di kantor Desa Sraten terlihat lebih cermat, tidak asal cepat namun juga cermat sehingga tidak ada

kesalahan atau menimalisir kesalahan subtransional administrasi kependudukan warganya.

5) Indikator ketepatan waktu pelayanan , Indikator Ketepatan Melayani, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di kantor Desa Sraten dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan sudah dilakukan dengan baik, pelayanan di jam aktif kerja langsung mendapat penanganan dengan cepat hal ini positif bagi warga, selain itu juga adanya ketepatan waktu proses pembuatan surat pengantar atau surat kependudukan lainnya membuat warga tidak mersa jemu karena tidak emnunggu terlalu lama. secara umu pelayanan yang di berikan bersifatcepat, cermat dan tepat waktu (efisiensi)

6) Kemampuan Menaggapi Keluhan, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di kantor Desa Sraten dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan sudah dilakukan dengan baik namum belum efektif

dan efisien, guna menyempurnakan dalam kemampuan pememrintah desa dalam menaggapi keluhan masyarakatnya kedepan perlu segra di buatn kotak enilaian dan kotak kritik dan saran

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari data lapangan dan hasil wawancara yang sudah dilaksanakan oleh peneliti. Peneliti juga ingin mengemukakan saran dan semoga untuk kedepannya bisa bermanfaat khususnya dibidang pendidikan. Adapaun saran yang diajukan sebagai berikut :

1.). Indikator Ketepatan Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, pada indikator ini terdapat pernyataan dari informan yang mengacu pada tidak puasnya akan pemberian infromasi sebeleum datang ke kantor desa sraten, dan minimnya

informasi seputar
pengurusan administrasi
kependudukan di desa
maka peneliti
menyarankan seyogya desa
sragen menyediakan
website resmi desa yang
didalamnya memuat
berbagai informasi penting
dan update terkait syarat
berkas dan alur pengurusan
administrasi
kependudukan.

2). Kemampuan Menanggapi Keluhan

Berdasarkan hasil
penelitian yang telah
dilakukan oleh penulis,
ditemukan beberapa
pernyataan dari informan
mengenai media
penyampaian ekspresi
kurang yang diberikan oleh

penyedia layanan masih
dirasa kurang. Seperti tidak
adanya kotak saran dan
kritik, serta kotak penilaian
.Berknaan dengan hal itu
peneliti mengusulakn
kedepan pemerintah desa
sragen menganggarkan
untuk pengadaan kotak
saran dan kritik, kotak
penilaian kerja serta saran
dan kritik secara online.
Hrapannya dengan di
bukanya kran komunikasi
dua arah ini kakan menjadi
pelayanan di desa sragen
semakin baik dan terus
berkembang

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. (2020). *Pengelolaan Materiil*. Jakarta: Prima Karya
- Atik & Ratminto. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Azhar Arsyad. (2020). *Manajemen Pelayanan*. Rajawali Pers: Yogyakarta
- Manulang. (2021). *Dasar-dasar Manajemen*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Safroni. (2017). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Kontks Birokrasi Indonesia*. Aditya Media Publishing: Surabaya.
- Sugiyono,(2014) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*.Bandung:Alfabet
- Sujarweni, Winarta. (2014). *Metode Penelitian .PT. Pustaka Baru*. Bantul.
- UNDANG-UNDANG**
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Tentang Desa.*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Undang-Undang 32 tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah*
- Poma, M. D. (2016). *Responsivitas Aparat Dalam Pelayanan Administratif Kependudukan Desa Haya-haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo*. Publik: *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 3(1), 34-42.
- Dilapanga, A. (2021). *Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Ppkm) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow*. *Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan dan ilmu Administrasi Negara*, 3(1), 28-34.
- Zica, T. D., & Fanida, E. H. (2022). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung*. *Publika*, 487-498.
- Habybi, S. F. (2015). *Manajemen pelayanan perizinan pada kantor pelayanan perizinan terpadu (KPPT) kabupaten Sukoharjo*.
- INDARWATI, N., Mardianto, M., & Mirani, D. (2022). *implementasi kebijakan jemput bola administrasi perekaman e-ktip bagi disabilitas pada masa pandemi covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang (Doctoral dissertation, Sriwijaya University* WEB BELAJAR ONLINE. (2017). Retrieved April 2023, from ILMU