

## **Responsivitas Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Torjun, Kabupaten Sampang”**

Fariza Alief Tanzila<sup>1</sup>, Rini Aristin<sup>2</sup>, Fajar Surahman<sup>3</sup>

Rini.aristin@unira.ac.id

Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura<sup>1</sup>

Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura<sup>2</sup>

Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura<sup>3</sup>

abstract

The main thing that causes inequality in public service procedures is the responsiveness of public service providers/State Civil Apparatus in responding to community needs, and uncertainty in costs. The aim of this research is to analyze the responsiveness of state civil servants (ASN) in making family card cover letters at the Torjun sub-district office, Sampang district using qualitative descriptive research. State civil servants have an important role in public services. The results of the research show that in making cover letters for family cards at the Torjun District Office, Sampang Regency, the officers and officers at the Torjun District Office were unable to respond to the needs of the community well and were less than optimal in providing cover letters for family cards because there were several complaints from the public. The responsiveness of ASN in Torjun District is measured using the Zeithaml responsiveness indicator which consists of: Ability to respond to people who want to receive services; Officers or officers carry out services quickly; Officers or officers carry out services carefully; Officers or apparatus carry out services appropriately; Officers or officers carry out services in a timely manner; All customer complaints are responded to by officers or authorities.

Key words: responsiveness, apparatus, Family Card, Torjun

### Abstrak

Perihal utama yang menjadi ketimpangan prosedur pelayanan publik adalah daya tanggap dari penyelenggara pelayanan publik/ Aparatur Sipil Negara dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, dan ketidakpastian biaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis responsivitas aparatur sipil negara (ASN) dalam pembuatan surat pengantar kartu keluarga di kantor kecamatan Torjun kabupaten Sampang menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Aparatur sipil negara mempunyai peran penting dalam pelayanan publik. hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang yaitu aparat dan petugas di Kantor Kecamatan Torjun tidak dapat merespon kebutuhan masyarakat dengan baik dan kurang maksimal dalam melayani pembuatan surat pengantar kartu keluarga karena terdapat beberapa keluhan dari oleh masyarakat. Responsivitas ASN di Kecamatan Torjun ini diukur menggunakan indikator responsivitas Zeithaml yang terdiri dari:

*Jurnal Aspirasi (JAPRI) Volum 5 Nomor 1 Februari 2024*

Kemampuan merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan; Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan cepat; Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan cermat; Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan tepat; Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan tepat waktu; Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas atau aparat.

Kata kunci: responsivitas, aparatur, Kartu Keluarga, Torjun

## **I. PENDAHULUAN**

Aparatur Sipil Negara sebagai unsur utama sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting dalam rangka menciptakan masyarakat yang taat hukum, demokratis, makmur, berperadaban modern dan bermoral yang menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain mencakup batasan penyelenggaraan pelayanan publik, hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, juga mencakup standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan, pengaduan, penilaian kinerja, peran serta masyarakat, penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan, serta sanksi hukuman dan administrasi. (Dwiyanto, 2006)

Dua hal utama yang menjadi ketimpangan prosedur pelayanan publik adalah daya tanggap dari penyelenggara pelayanan publik/ Aparatur Sipil Negara dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, dan ketidakpastian biaya. Responsivitas atau daya tanggap yang lemah oleh petugas pelayanan atau pihak aparatur dalam menanggapi permasalahan kebutuhan dan keluhan ditandai dengan semakin meningkatnya pengaduan tentang lamanya suatu pelayanan dan adanya ketidakpuasan penerima pelayanan, serta sarana atau fasilitas. (Utomo, 2010)

Peneliti melakukan pengamatan pendahuluan pada tanggal 22 November 2021 di Kantor Kecamatan Torjun, diperoleh gambaran situasi tentang Responsivitas Aparatur Sipil Negara (ASN) menangani pengaduan masyarakat dalam pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang, yakni terdapat pegawai melakukan kegiatan pribadi yang tidak bermanfaat seperti bermain gadget disaat jam kerja, terlihat pula para aparat bersikap tidak ramah dan cenderung cuek kepada masyarakat yang sedang berada di Kantor Kecamatan Torjun untuk melakukan pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga. Dalam pengamatan pendahuluan tersebut, peneliti menemukan beberapa aparat yang masih belum fasih memberikan pelayanan, hal itu dilihat dari caranya menyampaikan informasi secara terbata-bata kepada masyarakat dan masih sering bertanya langkah atau tahapan selanjutnya kepada rekannya yang lain untuk melayani masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Bupati Sampang Nomor 72 tahun 2016 dalam Bab II pasal 2, Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan

pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa dan /atau kelurahan. Selain hasil pengamatan pertama maka di pengamatan kedua peneliti mendapatkan informasi pada tanggal 22 November mengenai kondisi pelayanan di Kantor Kecamatan Torjun yang masih sering mengabaikan keluhan masyarakat, yaitu dibuktikan dengan aparat yang masih menunda-nunda waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat menunggu waktu yang cukup lama untuk dilayani, hal tersebut meninggalkan kesan yang tidak baik dimata masyarakat. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti memfokuskan penelitian pada “Responsivitas Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Torjun, Kabupaten Sampang”

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kajian Teoritis Responsivitas

#### 2.1.1 Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (sofianti, 2020)

Menurut Zeithaml Parasuraman dan Berry, dalam Hardiansyah mengemukakan bahwa Responsivitas merupakan salah satu instrumen yang cukup penting dalam mengukur kinerja suatu organisasi, termasuk didalamnya adalah organisasi publik. Dari pengukuran kinerja tersebut akan diketahui juga kualitas layanan yang diberikan, sebagaimana disampaikan: *“Service quality is a complex topic, as seen by the need for a definition containing five dimensions : tangibel, reability, responsiveness, assurance, and empathy”*. (Kualitas pelayanan adalah hal yang kompleks, hal itu dilihat dari keinginan untuk mendefinisikan lima dimensi yang ketampakan fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), kepercayaan (*assurance*), dan ikut merasakan (*empathy*)).

(Dwiyanto, 2006) menyatakan responsivitas birokrasi yang rendah dilihat dari rendahnya kemampuan aparaturnya merespon masyarakat. Rendahnya responsivitas birokrasi ini disebabkan oleh belum adanya pengembangan komunikasi eksternal secara nyata oleh jajaran birokrasi pelayanan, belum maksimalnya tugas-tugas pelaksanaan pelayanan, dan adanya ketidakselarasan antara pelayanan yang ada dengan kebutuhan masyarakat yang secara otomatis kinerja organisasi tersebut buruk.

Berdasarkan pendapat para ahli dalam mendefinisikan responsivitas, maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan suatu bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam berbagai bentuk, salah satunya ialah pelayanan. Kemudian kebutuhan masyarakat tersebut menjadi tugas pemerintah guna mengembangkan pemberian layanan, sehingga dapat tercapai kesejahteraan masyarakat.

### **2.1.2 Tujuan dan Manfaat Responsivitas**

Menurut (Dwiyanto, 2006), bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa produk pelayanan yang selama ini dihasilkan oleh birokrasi belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Maka dari itu responsivitas layanan sangat diperlukan untuk mengimbangi ketidakpuasan dari konsumen.

### **2.1.3 Indikator Responsivitas**

Zeithaml (Hardiyansyah, 2011) menyatakan bahwa responsivitas termasuk salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana dalam responsivitas itu sendiri terdapat beberapa indikator, sebagai berikut :

1. Kemampuan merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.  
Setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu petugas penyedia layanan harus tahu dan mampu bersikap dan berkomunikasi yang baik dengan para penerima layanan.
2. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan cepat.  
Yaitu melakukan pelayanan dengan cepat meliputi kesigapan, ketulusan, dan tidak menunda-nunda waktu dalam melayani masyarakat.
3. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan cermat.  
Yaitu tetap fokus dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan agar menghindari terjadinya kesalahan dalam melayani.
4. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan tepat.  
Yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya
5. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan tepat waktu.  
Yaitu pelaksanaan kepada masyarakat dilakukan dengan tepat waktu artinya tidak mengulur waktu pelayanan sehingga dapat memberikan kepastian kepada masyarakat.
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas atau aparat.

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

Indikator Responsivitas menurut (Osborne & Plastrik,1997) dalam (Rochmah, 2013)

1. Terdapat tidaknya keluhan dan pengguna jasa selama satu tahun terakhir.
2. Sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dan pengguna jasa
3. Penggunaan keluhan dan pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang.
4. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.
5. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Dari kedua indikator tersebut, peneliti memilih untuk menggunakan teori responsivitas dari Zeithaml (2011:46) dalam (Hardiyansyah, 2011) dengan indikator responsivitas : 1. Kemampuan merespon masyarakat yang ingin mendapat pelayanan, 2. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan cepat, 3. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan cermat, 4. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan tepat, 5. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan tepat waktu, 6. semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas atau aparat. Adapun alasan peneliti menggunakan teori ini karena dalam indikator tersebut relevan dan dapat dijadikan acuan untuk menjawab permasalahan di dalam penelitian ini.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pemilihan jenis penelitian kualitatif karena sangat cocok digunakan dan sifatnya yang elaborative, elaborative artinya penggarapan atau pengerjaan penelitian dilakukan secara tekun dan cermat, sehingga dapat dengan mudah membantu peneliti untuk menggali informasi yang lebih dalam terkait topik penelitian.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dikhususkan di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang, alasan mengapa peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan salah satu wilayah terselenggaranya sistem pemerintahan yang harus menerapkan daya tanggap atau respon bagus mengenai segala macam bentuk kegiatan pelayanan masyarakat. Kantor Kecamatan Torjun dipilih sebagai lokasi penelitian karena berdasarkan hasil pengamatan awal peneliti, ditemukan bahwa Aparatur Sipil Negara yang bekerja di Kantor Kecamatan Torjun terlihat sibuk dengan aktivitas pribadi masing-masing seperti bermain gadget saat jam kerja dan sering menyepelkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, hal tersebut dibuktikan dengan sikap para aparat yang memperlambat proses administrasi dengan menunda-nunda waktu

sehingga tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Alasan lain peneliti memilih lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Torjun karena, terdapat aparat yang mendahulukan memberi pelayanan kepada kerabat atau yang kenal saja tanpa harus antri.

### 3.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini sebagaimana telah dikemukakan bahwa yang menjadi fokus penelitian ini adalah Responsivitas Aparatur Sipil Negara menangani pengaduan masyarakat dalam pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang, menggunakan teori responsivitas dari Zeithaml (2011:46) dalam (Hardiyansyah, 2011) dengan indikator teori : 1. Kemampuan merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, 2. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan cepat, 3. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan cermat, 4. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan tepat, 5. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan tepat waktu, 6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas atau aparat.

### 3.4 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Sumber Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2022) sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui wawancara menggunakan bantuan pedoman wawancara yang berisi tentang penilaian informan oleh masyarakat atas proses pelayanan di Kantor Kecamatan Torjun.

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah *key informan* atau informan kunci. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik (*purposive sampling*) yaitu suatu teknik penarikan sampel yang digunakan dengan cara sengaja atau menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik-karakteristik populasi. Penggunaan teknik ini senantiasa mempunyai pertimbangan tertentu, yaitu penelitian harus terlebih dahulu memiliki pengetahuan tentang ciri-ciri tertentu yang telah didapat dari populasi sebelumnya (Pasolong, 2017). Adapun Informan yang dipilih peneliti ada 5 orang.

#### 2. Data sekunder

Menurut Sugiyono (Sugiyono, Metode penelitian administrasi dilengkapi dengan metode R&D, 2011) sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen. Dalam penelitian ini bentuk data sekunder penelitian diperoleh dari dokumentasi foto kegiatan pelayanan, dokumentasi wawancara yang dilakukan di Kantor Kecamatan Torjun, data masyarakat yang melakukan administrasi surat pengantar Kartu Keluarga, dan dokumentasi yang diperoleh dari media massa.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini ada beberapa jenis pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu:

1. Wawancara yang digunakan peneliti ialah wawancara bebas terpimpin, artinya peneliti bebas mengajukan pertanyaan kepada informan sesuai dengan jenis data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Wawancara digunakan untuk memperoleh data tentang daya tanggap pelayanan pengaduan masyarakat dalam pembuatan surat pengantar kartu keluarga di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang. Wawancara dilakukan oleh peneliti untuk mengungkap tentang bagaimana kemampuan merespon serta daya tanggap aparat melayani kebutuhan masyarakat di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang.
2. Dokumentasi merupakan pencarian data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda, dan lain sebagainya. Adapun dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini, berupa informasi yang berhubungan dengan bagaimana respon aparat melayani pengaduan masyarakat dalam pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang, memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk arsip atau buku yang mendukung penelitian dan kemudian dibandingkan dengan hasil wawancara serta mengambil dokumentasi dengan mengambil gambar pada saat peneliti melakukan wawancara para informan.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapat data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data berupa wawancara bersama R. Hairil Anwar selaku Sekretaris Camat, Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang, diperoleh informasi tentang pelayanan pengaduan administrasi kependudukan dalam pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga, dimana pelayanan tersebut dibuka setiap hari.

#### 2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan. Adapun beberapa hal yang dilakukan oleh peneliti pada tahap ini adalah memilih buku-buku, jurnal, dan penelitian yang berkaitan dengan responsivitas aparatur dalam menangani pengaduan masyarakat lalu peneliti menggunakan data yang telah diperoleh dari hasil wawancara yang telah dilakukan.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan suatu raktan informasi yang memungkinkan kesimpulan secara singkat agar makna peristiwanya menjadi lebih baik dan mudah dipahami. Adapun beberapa hal yang dilakukan peneliti yaitu, mengumpulkan hasil wawancara bersama Sekretaris camat beserta staf pelayanan masyarakat dan hasil wawancara bersama 3 masyarakat. Maka dari wawancara serta data yang telah didapat menunjukkan bahwa masyarakat tidak cukup puas tentang daya tanggap yang diberikan oleh aparat saat menangani pengaduan.

#### 3.7 Keabsahan Data

Salah satu cara paling penting dan mudal dalam uji keabsahan hasil penelitian ini adalah dengan melakukan triangulasi. Terdapat tiga macam triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi sumber, berarti membandingkan dengan cara mengecek derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada. Adapun tahapan yang dilakukan peneliti yaitu membandingkan hasil wawancara bersama Sekretaris Camat dengan wawancara lain bersama masyarakat yang sedang melakukan pengaduan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Torjun saat itu.
2. Triangulasi teknik, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data dapat diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan dokumentasi. Adapun tahapan yang peneliti lakukan yaitu hasil wawancara yang telah dilakukan oleh beberapa narasumber seperti Sekretaris Camat dan 2 masyarakat akan diuji dengan data dokumentasi pelayanan administrasi yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Torjun.
3. Triangulasi penyidik, berarti memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Adapun cara yang dilakukan peneliti yaitu dengan membandingkan hasil penelitian yang sedang diamati dengan hasil analisis dari penelitian lain, yang sebelumnya sudah melakukan penelitian serupa di Kantor Kecamatan Torjun.

## IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

#### 4.1.1. Letak Geografis

Kecamatan adalah pembagian wilayah administrasi di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Kecamatan Torjun merupakan salah satu dari 14 Kecamatan di Kabupaten Sampang dengan luas wilayah 44,19 km. Batas wilayahnya :

- Sebelah Utara : Kecamatan Kedungdung

- Sebelah Timur : Kecamatan Sampang
- Sebelah Selatan : Kecamatan Pangarengan
- Sebelah Barat : Kecamatan Jrengik

Kecamatan Torjun terbagi menjadi 12 desa diantaranya : Desa Bringin Nonggal, Desa Dulang, Desa Jeruk Porot, Desa Gunung Maddah, Desa Kanjar, Desa Kara, Desa Kondak, Desa Krampon, Desa Pangonsean, Desa Patapan, Desa Patarongan, Desa Tanah Merah. Jumlah penduduk yaitu 45.399 Jiwa dengan jenis kelamin Laki-laki sebanyak 21.357 jiwa dan jenis kelamin perempuan sebanyak 24.042 jiwa.

Masyarakat Kecamatan Torjun melakukan segala jenis bentuk pelayanan administrasi melalui Kantor Kecamatan Torjun. Beberapa bentuk pelayanan yang sering dibuat yaitu terkait perizinan penerbitan izin usaha mikro kecil, rekomendasi surat pengantar SKCK, surat keterangan domisili, surat izin menutup jalan untuk pembangunan, surat pengantar pembuatan kartu keluarga, surat rekomendasi dan pengesahan permohonan cerai, belum menikah dan menikah dan lain-lain terkait pelayanan administrasi.

#### 4.1.2. Profil Kantor Kecamatan Torjun kabupaten Sampang

Kantor Kecamatan Torjun sebagai salah satu pemerintah daerah yang mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan ditetapkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah telah membawa konsekuensi yang luas bagi pemerintahan di tingkat daerah. Dalam rangka mewujudkan tujuan otonomi daerah yaitu mempercepat tercapainya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan publik di daerah, maka lembaga pemerintah di tingkat daerah seperti Kantor Kecamatan Torjun dituntut mampu memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat, dan murah sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat selama ini.

### 4.2 Pembahasan

Responsivitas dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisien dalam mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan *responsive* terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik.

Untuk melihat Responsivitas ASN (Aparatur Sipil Negara) dalam Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang, peneliti menggunakan enam indikator responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml (Hardiyansyah, 2011) yaitu :

## 1. Kemampuan merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan

Indikator ini melihat bagaimana kemampuan aparat bersikap dan berkomunikasi yang baik kepada masyarakat yang ingin melakukan pengaduan pelayanan. Sikap menurut La Pierre (Azwar, 2015) yaitu suatu pola perilaku, tendensi atau kesiapan antisipatif untuk menyesuaikan diri dalam situasi sosial. Sikap yang baik yang dimaksud yaitu seperti keramahan, kesopanan aparat memberikan pelayanan. Selain itu dalam melayani masyarakat, setiap aparat dituntut untuk bisa merespon masyarakat, dimana masyarakat sendiri memiliki karakter yang berbeda-beda. Aparat atau penyedia layanan harus tau dan mampu bersikap dan berkomunikasi yang baik dengan para penerima layanan dengan begitu tidak akan terjadi kesalahan dalam memberi suatu informasi kepada masyarakat, dan sebaliknya masyarakat akan mudah mengerti saat diberikan informasi oleh aparat atau petugas.

Sedangkan hasil wawancara mengenai kemampuan aparat merespon masyarakat di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang, para narasumber mengatakan bahwa sikap aparat dan petugas dapat dikatakan sudah baik, aparatnya ramah dan sopan sehingga masyarakat yang datang ke Kantor merasa senang saat dilayani. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator kemampuan merespon masyarakat di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang cukup baik dibuktikan dengan tidak adanya keluhan yang diberikan oleh masyarakat.

## 2. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan cepat

Indikator ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana tingkat kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh Aparat Kantor Kecamatan Torjun, serta melihat bagaimana kesigapan dan ketulusan aparat saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan. Kesigapan berkaitan dengan bagaimana bergerak dan bertindak disertai dengan semangat yang tinggi, kemauan untuk membantu melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Ketulusan dalam pelayanan dikenal juga dengan pelayanan sepenuh hati, pelayanan yang dilakukan dengan setulus hati dilakukan berdasarkan pertimbangan logis dan penuh perasaan.

Sedangkan hasil wawancara mengenai pelayanan dengan cepat, Sekretaris Camat Torjun mengatakan bahwa aparat akan segera menindaklanjuti jika ada keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Selanjutnya 3 orang masyarakat mengeluhkan terkait kecepatan aparat melayani masyarakat yaitu terdapat aparat Kantor Kecamatan Torjun yang tidak disiplin datang tepat waktu sehingga masyarakat menunggu beberapa saat untuk dilayani. Maka dapat disimpulkan pada indikator kecepatan melayani dikatakan kurang maksimal, hal tersebut dibuktikan dengan adanya keluhan dari masyarakat bahwa ada aparat yang tidak disiplin datang tepat waktu, sehingga proses pelayanan terhambat. Namun terlepas dari kesalahan tersebut petugas dan aparat tetap berusaha memberikan pelayanan yang baik agar masyarakat tidak sepenuhnya kecewa saat melakukan pelayanan pengaduan di Kantor Kecamatan Torjun.

### 3. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan cermat

Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan cermat dimana indikator ini mencakup selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kefokusan petugas dan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, artinya yaitu melakukan pelayanan dengan penuh ketelitian sehingga menghindari adanya kesalahan. Kesungguhan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, artinya sejauh mana aparat serta petugas memberikan pelayanan yang sungguh-sungguh dengan baik dan benar.

Sedangkan hasil wawancara mengenai petugas yang melakukan pelayanan dengan cermat, Sekrtetaris Camat Torjun, R. Khairil Anwar mengatakan bahwa sudah semestinya aparat Kantor Kecamatan Torjun tidak menyepelkan keperluan masyarakat dan fokus melayani kebutuhan masyarakat. Namun kenyataannya ada salah satu narasumber dari masyarakat yang mengalami sedikit kendala karena menerima pelayanan dari aparat yang baru sehingga keperluan mengurus Kartu Keluarga terhambat. Maka kesimpulan dari indikator melayani dengan cermat, bahwa terdapat petugas dan aparat Kantor Kecamatan Torjun tidak dapat memberikan pelayanan dengan baik dan kurang maksimal. Namun terlepas dari kendala tersebut seluruh aparat Kantor Kecamatan Torjun sudah berusaha dan berupaya sebaik mungkin dalam mengerjakan tugas dan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan, namun tidak semua aparat dapat memberikan pelayanan dengan cermat karena adanya keluhan dari salah satu narasumber.

### 4. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan tepat

Pelayanan dengan tepat yaitu jangan sampai ada kesalahan yang dilakukan oleh aparat atau petugas dalam melayani kebutuhan masyarakat, baik dalam pembicaraan maupun dalam pekerjaan sehingga tidak ada masyarakat yang merasa dirugikan. Dalam artian pelayanan yang diberikan sesuai dengan dengan permintaan dan harapan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatkan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan tepat, aparat Kantor Kecamatan Torjun telah memberikan pelayanan dengan prosedur yang tepat sebagaimana yang telah ditetapkan di Kantor Kecamatan Torjun. Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh masyarakat sebagai narasumber bahwa proses pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang tepat dan tidak membingungkan masyarakat. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator ini aparat dan petugas Kantor Kecamatan Torjun sudah memberikan pelayanan dengan tepat, hal tersebut dibuktikan dengan adanya pengakuan yang disampaikan masyarakat bahwa mereka telah mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan.

### 5. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan tepat waktu

Aparat melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, indikator ini mencakup waktu yang tepat berarti pelaksanaan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Ketepatan waktu disini berarti menganalisis sejauh mana tingkat waktu tunggu dalam melayani masyarakat agar masyarakat tidak terlalu lama dalam menunggu. Dalam hal ini akan diketahui apakah aparat Kantor Kecamatan Torjun sudah tepat waktu atau tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan dengan tepat waktu dimaksud adalah apakah aparat sudah memberikan pelayanan dengan tepat waktu, tidak mengulur-ulur waktu bahkan disiplin waktu karena ketepatan waktu petugas sangat penting, sebab jika terlambat masyarakat akan merasa kecewa sehingga Kantor Kecamatan Torjun akan mendapatkan citra kurang baik di mata masyarakat apabila lambat memberi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai ketepatan waktu dalam melayani masyarakat, aparat Kantor Kecamatan Torjun telah berupaya semaksimal mungkin memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat, memenuhi kebutuhan masyarakat dengan waktu yang tepat. Tetapi, terdapat keluhan yang disampaikan oleh salah satu narasumber yaitu Abdul Gafur terkait lambannya pelayanan yang dilakukan oleh satu aparat yaitu dilayani oleh petugas yang masih baru dan tidak terbiasa memberikan pelayanan sehingga membutuhkan waktu beberapa saat namun kendala tersebut dengan cepat diatasi. Maka kesimpulan dari indikator melayani dengan tepat waktu, Kantor Kecamatan Torjun dinilai belum baik, karena adanya kendala yang diterima oleh salah satu masyarakat dengan begitu pelayanan dengan waktu yang tepat pada Kantor Kecamatan Torjun belum maksimal

#### 6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas atau aparat

Dalam hal merespon keluhan tentunya harus bisa dilakukan oleh seluruh aparat dan petugas pemerintahan, dimana tindakan tersebut adalah bentuk kesanggupan aparat ketika mendapat pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan agar keluhan yang disampaikan dapat ditindakjuti dengan baik dan cepat. Seluruh keluhan, saran ataupun kritik yang diberikan masyarakat selaku penerima pelayanan harus diterima dengan lapang agar Kantor Kecamatan Torjun dapat terus berkembang sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakatnya.

Sedangkan hasil wawancara mengenai indikator ini tidak semua keluhan direspon oleh petugas, kenyataannya bahwa semua keluhan dan pengaduan memang disampaikan masyarakat dan diterima oleh aparat namun pada keluhan kecil yang disampaikan tidak langsung direspon oleh pegawai Kantor Kecamatan Torjun. Penanganan diutamakan bagi keluhan besar, sedangkan keluhan kecil masih ditunda penanganannya, hal itu dibuktikan dengan pernyataan narasumber pada wawancara yang dilakukan sebelumnya bahwa mereka kurang puas dengan pelayanan Kantor Kecamatan Torjun. Tindakan menegur baik dari atasan maupun masyarakat tidak

langsung ditanggapi oleh petugas, melainkan masih perlu beberapa waktu lagi supaya keluhan tersebut bisa ditangani.

## 5. KESIMPULAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis memperoleh kesimpulan yang diambil dari penelitian mengenai Responsivitas Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang yaitu aparat dan petugas di Kantor Kecamatan Torjun tidak dapat merespon kebutuhan masyarakat dengan baik dan kurang maksimal dalam melayani pembuatan surat pengantar kartu keluarga karena terdapat beberapa keluhan dari oleh masyarakat.

1. Kemampuan merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari aparat kepada masyarakat selama memberikan pelayanan. Aparat serta petugas Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang dinilai sudah memenuhi indikator ini. Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap ramah yang telah diberikan aparat saat memberikan pelayanan serta tidak adanya keluhan yang disampaikan masyarakat.
2. Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan cepat.

Indikator ini mencakup kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam memenuhi permintaan masyarakat. Dalam hal ini aparat serta petugas Kantor Kecamatan Torjun dinilai kurang maksimal, hal tersebut dibuktikan dengan adanya keluhan dari masyarakat karena proses pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Torjun terhambat yang disebabkan adanya salah satu aparat yang bertugas dibagian administrasi datang terlambat.

3. Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan cermat

Indikator ini mencakup tingkat kefokusannya dan kesungguhan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal melakukan pelayanan dengan cermat, apa. Hal tersebut ditunjukkan karena adanya keluhan dari masyarakat yang mengalami sedikit kendala dari aparat yang baru bekerja di Kantor Kecamatan Torjun.

4. Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan tepat

Indikator ini menganalisa bagaimana aparat memberikan pelayanan dengan tepat serta tidak adanya kesalahan dan sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam hal melakukan pelayanan dengan tepat, aparat Kantor Kecamatan Torjun dinilai sudah cukup baik dan memberikan pelayanan dengan prosedur yang ditetapkan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya pengakuan yang

disampaikan masyarakat bahwa mereka telah mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan.

5. Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan tepat waktu

Indikator ini mencakup sejauh mana ketepatan waktu yang dilaksanakan seluruh petugas dan aparat Kantor Kecamatan Torjun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Dalam hal melakukan pelayanan dengan tepat waktu, aparat Kantor Kecamatan Torjun dinilai kurang maksimal karena adanya pengakuan dari masyarakat yang mengalami kendala yang disebabkan oleh aparat baru sehingga proses pelayanan terhambat.

6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas atau aparat

Indikator ini melihat sejauh mana bentuk kesanggupan aparat ketika menerima pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan apakah langsung ditindaklanjuti atau dibiarkan begitu saja. Dalam hal ini, aparat Kantor Kecamatan Torjun dinilai belum bisa menanggapi seluruh keluhan masyarakat, akan tetapi keluhan dengan permasalahan yang besar direspon untuk selanjutnya ditangani dan diselesaikan sedangkan untuk keluhan yang relatif kecil masih ditunda penanganannya.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan atas penelitian yang dilakukan, maka penulis dalam penelitian ini akan memberikan saran untuk 4 indikator yang dinilai kurang maksimal agar diharapkan dapat menjadi masukan untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) serta petugas Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang untuk dapat memberi pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

1. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan cepat  
Petugas dan aparat Kantor Kecamatan Torjun disarankan untuk disiplin datang tepat waktu atau lebih baik datang lebih awal sebelum jam kerja dimulai untuk menghindari adanya keterlambatan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan cermat  
Petugas dan aparat Kantor Kecamatan Torjun disarankan untuk lebih fokus dan teliti dalam melayani masyarakat, berikan tugas kepada aparat sesuai dengan kemampuan dan keahliannya serta jangan sampai ada kesalahan yang dapat memperburuk citra Kantor Kecamatan Torjun kepada masyarakat luas.
3. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan tepat waktu  
Petugas dan aparat Kantor Kecamatan Torjun disarankan untuk tidak menyepelekan kebutuhan masyarakat yang ingin mendapat pelayanan, aparat juga harus dapat menggunakan waktu dengan baik agar masyarakat tidak menunggu waktu yang cukup lama ketika mendapatkan layanan.
4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas atau aparat  
Petugas dan aparat Kantor Kecamatan Torjun disarankan mau menerima segala bentuk keluhan dari masyarakat untuk selanjutnya ditindaklanjuti. Tidak boleh membedakan keluhan besar atau keluhan kecil, karena seperti apa pun bentuk pengaduan yang disampaikan masyarakat sangat penting untuk menjadi masukan bagi seluruh petugas dan aparat Kantor Kecamatan Torjun agar bisa meningkatkan pelayanan sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi masyarakat Torjun.

### References

- Azwar, S. (2015). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Dwiyanto, A. (2006). *mewujudkan goos governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gajah Mada unity press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava media.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Rochmah, S. (2013). *Responsivitas Pelayanan (Studi kebijakan pelayanan air bersih)*. Malang: Universitas Brawijaya press.

- sofianti, M. (2020). *Responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di kantor kepolisian sektor alla kabupaten enrekang*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar: Program studi Ilmu administrasi fakultas ilmu sosial dan ilmu politik.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian administrasi dilengkapi dengan metode R&D*. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D edisi kedua*. Bandung: Alfabeta.
- Utomo, S. d. (2010). penanganan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik. *ilmu administrasi dan organisasi bisnis dam birorasi*.