

**RESPONSIVITAS PETUGAS DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR  
KECAMATAN SUKARAMI KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh :

**Muhammad Fariej Rezky**

**NIM. 07011381722157**

**Konsentrasi Manajemen Sektor Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2024**

**RESPONSIVITAS PETUGAS DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR  
KECAMATAN SUKARAMI KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh :

**Muhammad Fariej Rezky**

**NIM. 07011381722157**

**Konsentrasi Manajemen Sektor Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**RESPONSIVITAS PETUGAS DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR  
KECAMATAN SUKARAMI KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh :**

**MUHAMMAD FARIEJ REZKY**

**07011381722157**

**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Juli 2024**

**Pembimbing**

**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.**

**NIP. 1969111011994011001**



**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

**RESPONSIVITAS PETUGAS DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR  
KECAMATAN SUKARAMI KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji Pada Tanggal 11 Juli 2024 dan  
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

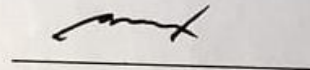
**Pembimbing**

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001



**Penguji**

Drs. Mardianto, M.Si  
NIP. 196211251989121001



Sofyan Effendi, S.IP., M.Si  
NIP. 197705122003121003

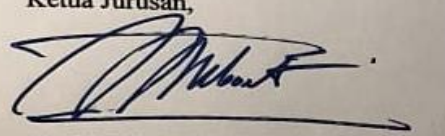


Mengetahui,

Dekan Fisip Unsri,

  
Prof. Dr. Alfitri, M.Si  
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan,

  
Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

# LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fariej Rezky  
NIM : 07011381722157  
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 20 Mei 1998  
Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Responsivitas Petugas Dalam Pelayanan Administrasi  
Kependudukan di Kantor Kecamatan Sukarami Kota  
Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 22 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Muhammad Fariej Rezky

NIM. 07011381722157

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Tidak ada yang tidak mungkin bagi mereka yang mau berusaha.”

(Alexander Graham Bell)

“Keberhasilan tidak datang dari apa yang kita lakukan sesekali, tetapi dari apa yang kita lakukan secara konsisten.”

(Tony Robbins)

Penelitian ini dipersembahkan untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Kedua Orang Tua Tercinta
3. Dosen Pembimbing
4. Almamater Tercinta (Universitas Sriwijaya)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana responsivitas petugas dalam melakukan pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Kualitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Penelitian ini menggunakan teori responsivitas pelayanan yang dikembangkan oleh Ziethaml, Parasuraman, dan Barry. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sukarami belum sepenuhnya responsif. Enam indikator yang dievaluasi meliputi: 1) Petugas merespon setiap pemohon dengan ramah dan sabar, 2) Petugas melayani dengan cepat, 3) Petugas melayani dengan tepat, 4) Petugas melayani dengan cermat, 5) Petugas melayani dengan tepat waktu, dan 6) Petugas merespon setiap keluhan. Dari enam indikator tersebut, hanya dua indikator yaitu petugas merespon setiap pemohon dan petugas melayani dengan cermat yang tergolong baik. Indikator lainnya menunjukkan adanya kendala seperti kecepatan layanan yang lambat, ketidakefektifan penggunaan SOP, penundaan waktu layanan, dan kurangnya respon terhadap keluhan masyarakat. Kesimpulan ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk peningkatan dalam beberapa aspek pelayanan. Saran praktis yang direkomendasikan yaitu peningkatan kecepatan layanan melalui teknologi komputerisasi, perbaikan dalam penggunaan dan pemahaman SOP, responsivitas yang lebih baik terhadap keluhan, penyediaan alat dan informasi pendukung yang memadai, serta peningkatan jumlah petugas terutama pada jam sibuk.

**Kata Kunci:** Responsivitas, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kualitas Layanan Publik

### Pembimbing



Dr. M. Nur Budiyanoto, S.Sos., MPA.  
NIP. 1969111011994011001

Palembang, 22 Juli 2024  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanoto, S.Sos., MPA.  
NIP. 1969111011994011001

## ABSTRACT

*This research aims to find out how responsive officers are in carrying out Population Administration services at the Sukarami District Office, Palembang City. The research employs a descriptive qualitative approach with data collection methods including interviews and observations. This research uses the service responsiveness theory developed by Ziethaml, Parasuraman, and Barry. The results of the research show that officers in Population Administration services at the Sukarami District Office are not fully responsive. The six indicators evaluated include: 1) Officers respond to each applicant in a friendly and patient manner, 2) Officers serve quickly, 3) Officers serve appropriately, 4) Officers serve carefully, 5) Officers serve on time, and 6) Officers respond to every complaint. Of the six indicators, only two indicators, namely officers responding to each applicant and officers serving them carefully, are classified as good. The other indicators highlight issues such as slow service speed, suboptimal use of Standard Operating Procedures (SOPs), service delays, and insufficient response to public complaints. The conclusion underscores the need for improvements in several service aspects. Practical recommendations include enhancing service speed through computerized technology, improving the use and understanding of SOPs, better responsiveness to complaints, providing adequate tools and supporting information, and increasing the number of staff, especially during peak hours.*

**Keywords:** *Responsiveness, Population Administration Services, Public Service Quality*

*Advisor*



Dr. M. Nur Budiyanoto, S.Sos., MPA.  
NIP. 1969111011994011001

**Palembang, 22 July 2024**  
**Head of the Public Administration Department**  
**Faculty of Social and Political Sciences**  
**Universitas Sriwijaya**



Dr. M. Nur Budiyanoto, S.Sos., MPA.  
NIP. 1969111011994011001



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Responsivitas Petugas Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang"**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberi rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Prof. Dr. Alfitri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Dr. M. Nur Budianto, S.Sos., MPA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik sekaligus dosen pembimbing, yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini serta kesempatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Muhammad Eriardi, S.IP., MM dan seluruh staf di Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang, yang telah memberikan izin dan bantuan selama penelitian berlangsung.
6. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan moral dan materiil serta doa yang tiada henti.

7. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik angkatan 2017, yang selalu memberikan semangat dan bantuan selama masa studi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya dan dapat menjadi kontribusi yang berharga bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik.

Palembang, 22 Juli 2024

Muhammad Fariej Rezky

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR SINGKATAN .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Definisi Konsep.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Fokus Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

D. Jenis dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Informan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Teknik Keabsahan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Penyajian Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V : PENUTUP.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan Tahun 2020.....	5
Tabel 2 Jumlah Penduduk Pindah dan Datang di Kecamatan Sukarami Tahun 2017-2018 .	6
Tabel 3 Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4 Fokus Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5 Hasil Temuan Indikator Petugas Merespon Setiap Pemohon	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
Tabel 6 Hasil Temuan Indikator Kesigapan Petugas Dalam Melayani	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
Tabel 7 Hasil Observasi Terhadap Petugas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 8 Matriks Hasil Temuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Laporan Berdasarkan Dugaan Maladministrasi Periode 2019.....	4
Gambar 2 Jumlah Laporan Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2019 .....	5
Gambar 3 Jumlah Penduduk Kecamatan Sukarami Tahun 2017-2019.....	6
Gambar 4 Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.5 Teknik Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6 Struktur Organisasi Kecamatan Sukarami Palembang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 7 Informasi Antrian Pelayanan di Kecamatan Sukarami Palembang	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 8 Buku Tanda Terima Pelayanan Kecamatan Sukarami Palembang	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 9 SOP Pelayanan Surat Pindah Kecamatan Sukarami Palembang	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 10 SOP Pelayanan Perekaman E-KTP Kecamatan Sukarami Palembang	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 11 SOP Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Kecamatan Sukarami Palembang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 12 Masyarakat Yang Menunggu Antrian Pelayanan Ketika Pegawai Kecamatan Sukarami Palembang Melakukan Apel Pagi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR SINGKATAN

E-KTP	: Kartu Tanda Penduduk Elektronik
Pemilu	: Pemilihan Umum
Pilkada	: Pemilihan Kepala Daerah
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SOP	: Standar Operasional Prosedur
UNDP	: <i>United Nations Development Program</i>

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Tugas Pembimbing Skripsi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2: Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3: Lembar Perbaikan Ujian Skripsi Penguji 1..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4: Lembar Perbaikan Ujian Skripsi Penguji 2..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5 : Lembar Perbaikan Ujian Skripsi Dosen Pembimbing**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6 : Panduan Wawancara..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7: Panduan Observasi..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 9: Peraturan Perundang-Undangan ..... **Error! Bookmark not defined.**





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan pada dasarnya sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, bahkan pelayanan bisa dikatakan tidak mampu dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat setiap saat akan menuntut pelayanan publik yang berkualitas yang berasal dari birokrat, meskipun tuntutan itu seringkali belum sesuai harapan, sebab secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri yaitu berbelit-belit, lambat, mahal, serta melelahkan. Pelayanan publik merupakan perwujudan pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak bagi setiap warga negara. Pelayanan Publik menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai 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.

Menurut Moenir dalam Hardiyansyah (2018:23) pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan untuk pemenuhan kepentingan orang lain sesuai haknya. Pelayanan publik artinya pelayanan yang diberikan pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri serta mempunyai tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ridwan dan Sudrajat, 2019:19). Dengan demikian, pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka memnuhi kebutuhan masyarakat yang dilakukan penyelenggara negara dengan tujuan mensejahterakan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab dari negara yang kemudian dilaksanakan oleh pemerintah. Hal ini telah diamanatkan dalam Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui Pemerintah Pusat, Provinsi, Kabupaten, Kota, dan Kecamatan kepada masyarakat merupakan wujud nyata dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki beberapa asas sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum.
- b. Kepastian hukum.
- c. Kesamaan hak.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban.
- e. Keprofesionalan.
- f. Partisipatif.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.
- h. Keterbukaan.
- i. Akuntabilitas.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Seiring perkembangan masyarakat yang dinamis dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, pengetahuan serta keterampilan menuntut responsivitas dari para aparatur untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Tugas pokok dan fungsi aparatur menjadi sorotan masyarakat karena sudah menjadi hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien serta memuaskan, namun juga kegiatan administrasi yang lebih responsif. Harapan masyarakat merupakan tuntutan wajar yang harus dipenuhi oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan demi terwujudnya penyelenggaraan *good governance*.

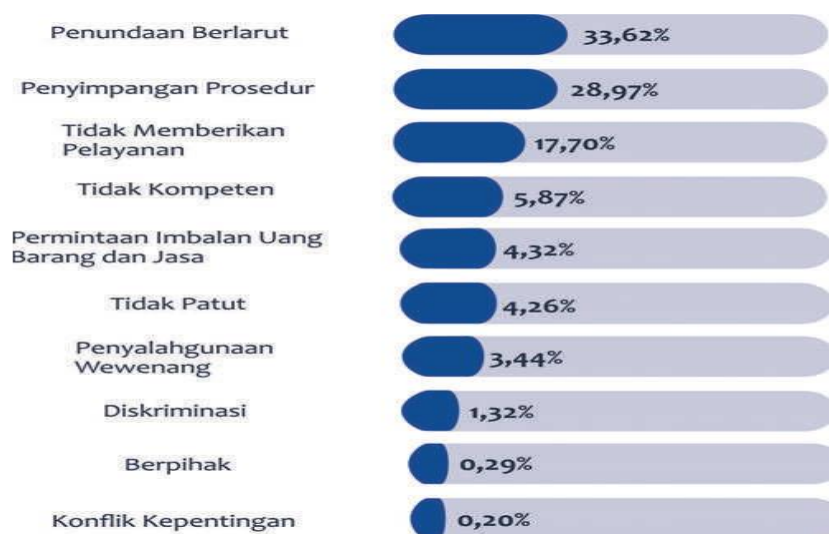
Denhardt dan Denhardt (2011:63) yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Menurut Dilulio dalam Dwiyanto (2018:62) responsivitas begitu diperlukan bagi pelayanan publik sebagai bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat serta memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat dalam hal pelayanan publik. Osborne dan Plastrik dalam Dwiyanto (2018:62) menyatakan bahwa organisasi yang jelek diukur dari responsivitas yang rendah. Menurut Dwiyanto (2018:65), rendahnya responsivitas bukan semata-mata disebabkan faktor aparat. Seringkali justru masyarakat pengguna jasa pelayanan datang tanpa membawa dokumen-dokumen yang diperlukan dan memaksa pegawai untuk segera menyelesaikan pelayanan, padahal pegawai tidak bisa segera menyelesaikan pelayanan tanpa dokumen yang dibutuhkan tersebut.

Dalam *Governance and Decentralization Survey 2002* (GDS 2002) yang diketuai oleh Agus Dwiyanto, responsivitas dijadikan salah satu dimensi untuk melihat pelayanan publik dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan dan tindakan pemerintah dalam menanggapi keluhan tersebut. Kurang responsif dalam hal ini terjadi nyaris di seluruh

tingkatan unsur pelayanan, diawali dari tingkatan petugas sampai pada tingkatan penanggung jawab instansi. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Barry (1988: 12-40) responsivitas masuk kedalam salah satu dimensi kualitas pelayanan, dimana dapat dirincikan kedalam enam indikator yaitu kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan dan kemampuan menanggapi keluhan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah pada kenyataannya masih terdapat banyak permasalahan. Pernyataan tersebut didukung dengan data jumlah laporan pengaduan dari masyarakat terkait maladministrasi dalam pelayanan publik seperti yang dapat dilihat dari gambar berikut:

**Gambar 1 Jumlah Laporan Berdasarkan Dugaan Maladministrasi Periode 2019**



Sumber: [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

Gambar 1 menunjukkan bahwa penundaan berlanjut menjadi kasus maladministrasi yang banyak dilaporkan masyarakat pada periode 2019 dengan persentase 33,62% atau 1.837 laporan, diikuti penyimpangan prosedur sebanyak 28,97% atau 1.583 laporan, dan tidak memberikan pelayanan sebanyak 17,70% atau 967 laporan. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa jenis maladministrasi yang sering terjadi yaitu penundaan berlanjut yang berakibat pada lambatnya proses pelayanan.

Berdasarkan hasil laporan dari Kementerian PAN RB Tahun 2020 tentang jumlah laporan masyarakat berdasarkan jenis pelayanan menempatkan pelayanan terkait Administrasi Kependudukan sebagai jenis pelayanan yang paling banyak dilaporkan dengan 153 laporan dari total 348 laporan. Jumlah tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

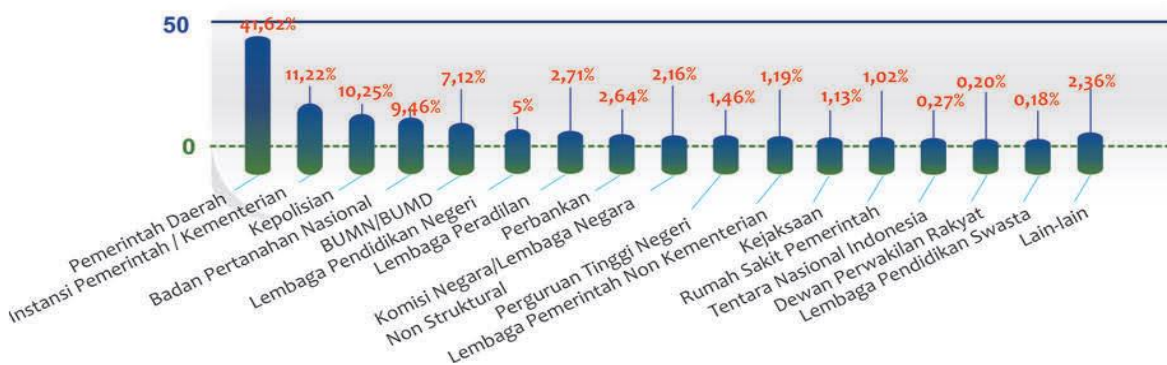
**Tabel 1 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan Tahun 2020**

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Laporan
1	Administrasi Kependudukan	153
2	Pelayanan Kelistrikan	116
3	Perpajakan	40
4	Perizinan	20
5	Keimigrasian	11
6	Minyak dan Gas	8
	<b>Jumlah</b>	<b>348</b>

Sumber: [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

Pemerintah Daerah menjadi instansi yang paling banyak dilaporkan dengan persentase 41,62%, diikuti Instansi Pemerintah/Kementerian sebanyak 11,22%, di peringkat ketiga yaitu Kepolisian dengan 10,25%. Dari gambar 2 dapat disimpulkan bahwa instansi yang paling banyak dilaporkan terkait maladministrasi adalah Pemerintah Daerah.

**Gambar 2 Jumlah Laporan Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2019**



Sumber: [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

Kota Palembang terletak antara 2° 52' hingga 3° 5' Lintang Selatan serta 104° 37' sampai 104° 52' Bujur Timur. Pada Tahun 2007, Kota Palembang dipecah menjadi 16 kecamatan dan 107 kelurahan. Pada Tahun 2018, berdasarkan SK Nomor 136/4123/BAK,

terbentuk Kecamatan Jakabaring yang merupakan pemekaran dari Kecamatan seberang Ulu I dan Kecamatan Ilir timur Tiga yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Ilir timur II, sehingga saat ini wilayah administrasi Kota Palembang dibagi menjadi 18 kecamatan dan 107 kelurahan. Kecamatan Sukarami merupakan salah satu kecamatan di kota Palembang. Kecamatan Sukarami terdiri dari beberapa Kelurahan yaitu Kelurahan Sukabangun, Sukarami, Sukajaya, Kebun Bunga, Talang Jambe, Talang Betutu, dan Sukodadi.

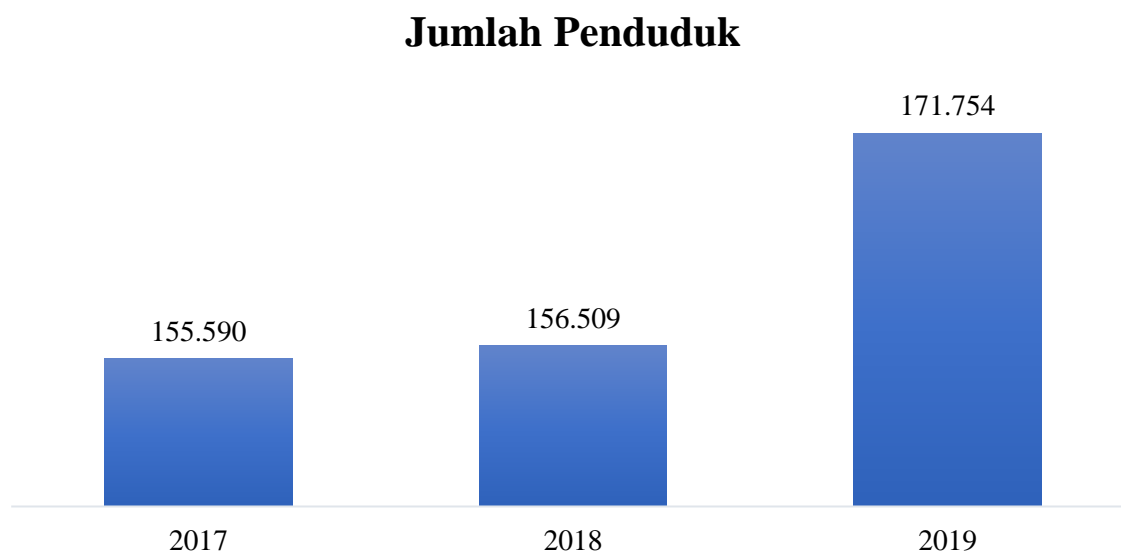
**Tabel 2 Jumlah Penduduk Pindah dan Datang di Kecamatan Sukarami Tahun 2017-2018**

No.	Tahun	Pindah	Datang
1	2017	1.359	1.891
2	2018	1.320	1.921

Sumber: Kecamatan Sukarami Kota Palembang

Dari tabel 2 di atas, jumlah masyarakat yang mengajukan surat pindah pada tahun 2017 berjumlah 1.359 dan surat datang berjumlah 1.891. Sedangkan, pada tahun 2018 yang mengajukan surat pindah berjumlah 1.320 dan surat datang berjumlah 1.921.

**Gambar 3 Jumlah Penduduk Kecamatan Sukarami Tahun 2017-2019**



Sumber: BPS Kota Palembang

Dari gambar 3 di atas, dapat dilihat bahwa jumlah penduduk di Kecamatan Sukarami terjadi peningkatan setiap tahunnya, pada tahun 2017 yaitu 155.590 jiwa, tahun 2018 yaitu

156.509 jiwa, dan pada tahun 2019 yaitu 171.754 jiwa. Dapat disimpulkan selama periode tahun 2017-2019 terjadi peningkatan jumlah penduduk setiap tahunnya.

Semakin meningkatnya jumlah penduduk memberikan dampak yang cukup besar salah satunya semakin meningkatnya keinginan maupun tuntutan masyarakat terhadap pemerintah. Tuntutan tersebut berupa peningkatan pelayanan di berbagai bidang pelayanan termasuk Administrasi Kependudukan. Hal tersebut dikarenakan setiap manusia mengalami berbagai peristiwa penting dalam kehidupannya meliputi kelahiran, perkawinan, kematian, perpindahan penduduk dan peristiwa penting lainnya. Oleh karena itu, semua peristiwa tersebut perlu adanya pencatatan yang dicatatkan pada Administrasi Kependudukan.

Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan menjadi penting karena berhubungan dengan setiap aktivitas manusia di Indonesia, seperti di saat Pemilu Legislatif, Pemilu Presiden, Pilkada, dan mengurus surat izin tinggal, surat kepemilikan tanah, dan surat-surat lainnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Agni Fauziah (2018) berjudul "*Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi*" menemukan beberapa masalah terkait responsivitas pelayanan. Permasalahan yang dimaksud adalah jaminan tepat waktu yang tidak sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kurangnya kemampuan pegawai dalam menggunakan alat teknologi yang digunakan dalam pelayanan. Pada penelitian yang dilakukan Ismayani (2019) yang berjudul "*Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Penyelenggaraan E-KTP di Kecamatan*



*Tampan Kota Pekanbaru*” ditemukan permasalahan yaitu petugas belum terlalu tanggap terhadap keluhan masyarakat dan masyarakat “dioper-oper” kepada petugas lain dengan alasan banyak pekerjaan yang harus diselesaikan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada 8 Januari 2021 di Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang, ditemukan permasalahan terkait respon petugas terhadap keluhan masyarakat terkait pelayanan Administrasi Kependudukan. Masalah tersebut antara lain di saat warga memberikan keluhan kepada petugas terkait Surat Keterangan Pindah Penduduk, petugas menjawab dengan nada yang tinggi sehingga membuat warga tersebut tampak kesal, masalah lain yaitu ketika operator perekaman E-KTP tidak berada di tempat sedangkan petugas lain kurang mengerti mengoperasikan alat rekam tersebut. Hal tersebut membuat warga yang akan melakukan perekaman harus menunggu lebih lama.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut bagaimana proses pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sukarami Kota Palembang dengan judul “Responsivitas Petugas Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pusat perhatian adalah bagaimana responsivitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana responsivitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sukarami Palembang dan menemukan permasalahan terkait responsivitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang untuk kemudian memberikan solusi atas permasalahan yang ada.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan di bidang Ilmu Administrasi Publik, khususnya di bidang Manajemen Publik.

#### 2. Manfaat Praktis

- 1) Dapat dijadikan sumber referensi dan masukkan bagi peneliti berikutnya.
- 2) Dapat menjadi sumber informasi mengenai responsivitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sukarami.

## DAFTAR PUSTAKA

- Daft, R. L. (2016). *Organization Theory and Design. 12th Edition*. Cengage Learning.
- Denhardt, J.V dan Denhardt, R.B. 2011. *The New Public Service: Serving not Steering*. London: Armonk. M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, Agus. 2018. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2018. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fauziah, Agni. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi*. Skripsi. Bandung: Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Pasundan.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ismayani. 2019. *Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Penyelenggaraan E-KTP di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*. JOM FISIP Vol.6 Edisi I Juni 2019.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.Meirinawati. 2015. *Responsifitas Aparatur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo*. Jurnal Mahasiswa UNESA Vol.3 No.3 Tahun 2015.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., dan Saldana J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*.
- Muizah, Hikmah Dinda dkk. 2019. *Analisis Kinerja Aparatur Kecamatan dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang)*. Jurnal Pemerintahan dan Politik Global Volume 04 No. 02 Januari 2019.
- Muriawan, Adji dkk. 2020. *Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan di Tingkat Kecamatan Kota Kudus)*. Jurnal Suara Keadilan Vol. 21 No. 1, April 2020.
- Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance?: Emerging Perspective on the Theory and Practice of Public Governance*. Routledge. New York, NY.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1988. *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Journal of Retailing*. Marketing Science Institute. 1(64): h: 12-40.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2018. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarso dan Sudrajat, Sodik. 2019. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.

Sinambela, Lijan Poltak. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suryabrata, Sumadi. 2015. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Press.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Service Management: Mawujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik..

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Wibisono, D. 2003. *Riset Bisnis*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.