



## DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI: <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/3671>

### RESPONSIVITAS PEGAWAI DALAM PELAYANAN ONE DAY SERVICE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR

Berry Sastrawan<sup>1</sup>, Gotfridus Goris Seran<sup>2</sup>, Erlindawati<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, dan Ilmu Komputer

[g.goris.seran@gmail.com](mailto:g.goris.seran@gmail.com)

#### ARTICLE INFORMATION

*Article history:*

Received date: 06 Februari 2023

Revised date: 11 Mei 2023

Accepted date: 02 April 2023

#### ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the One Day Service in Population Administration at the Integrated Service Unit V Ciawi, the Department of Population and Civil Registration, Bogor Regency. The method used in this study is a descriptive method with a quantitative approach. The population in this study were employees of the Integrated Service Unit V Ciawi, Bogor Regency Population and Civil Registration Service, totaling 12 respondents and 98 people who were used as respondents, in this study using the Yamane formula. The data collection was carried out using observation techniques, interviews, and distributing questionnaires. The results of this study indicate that the One Day Service in population administration includes KK, MCH, Birth Certificate and Death Certificate services, with an average score of 3.99 in the good category. This can be interpreted that the One Day Service in Population Administration at the Integrated Service Unit V Ciawi, the Population and Civil Registration Office of Bogor Regency as a whole is good where it is viewed from the six dimensions of service responsiveness. However, this is seen from the dimensions of the ability to respond to complaints that have not been carried out properly because a suggestion box has not been provided to accommodate complaints from the community so that special attention is needed and is able to provide a suggestion box.*

**Keywords:** Public Service, One Day Service, Public Management, Good Governance, Population Administration

#### ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan One Day Service Dalam Administrasi Kependudukan Pada Unit Pelayanan Terpadu V Ciawi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Unit Pelayanan Terpadu V Ciawi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yang berjumlah 12 responden dan masyarakat 98 yang dijadikan sebagai responden, dalam penelitian ini menggunakan rumus Yamane. Adapun pengumpulan data yang dilakukan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan One Day Service dalam administrasi kependudukan ini meliputi pelayanan KK, KIA, Akta Kelahiran dan Akta Kematian, dengan memperoleh skor rata-rata 3,99 dengan kategori baik. Hal ini dapat diartikan bahwa Pelayanan One Day Service dalam Administrasi Kependudukan Pada Unit Pelayanan Terpadu V Ciawi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor secara keseluruhan sudah baik dimana hal tersebut ditinjau dari enam dimensi responsivitas pelayanan. Namun hal ini dilihat dari dimensi kemampuan menanggapi keluhan masih belum dilakukan dengan baik dikarenakan belum disediakannya kotak saran untuk menampung keluhan dari masyarakat sehingga perlu adanya perhatian yang khusus dan mampu menyediakan kotak saran.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, One Day Service, Manajemen Publik, Tata Kelola yang baik, Administrasi Kependudukan

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik yang terbaik yaitu pelayanan yang sesuai dengan kepuasan masyarakat (Safitri, 2018) salah satunya ada pada pelayanan yang responsif atau daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan. Contoh dalam menangani keluhan, apabila lambat ditangani akan menimbulkan skeptis (Rindo, Rusmiwari, & Citra Larasati, 2017). Dengan demikian berkaitan dengan responsivitas pelayanan maka pegawai harus bisa menerapkan pelayanan yang tanggap, cepat, tepat dan cermat. Pelayanan *One Day Service* merupakan pelayanan yang dilakukan dalam jangka waktu satu hari dimana hal tersebut bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan untuk masyarakat (Yuliani & Agustina, 2015). Pelayanan administrasi menjadi salah satu jenis pelayanan publik yang sangat penting dan menjadi tuntutan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan (Rahmadanik, 2021).

Administrasi kependudukan ini adalah rangkaian kegiatan penataan dokumen kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan pada pelayanan publik. Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1 mengartikan Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik. (Republik Indonesia, 2009).

Pelayanan Administrasi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu terdiri dari Pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), dan Akta (Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Akta Perceraian) (Subagdja, 2021). Pelaksanaan kegiatan pelayanan satu hari jadi ini merupakan komitmen dari Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor dalam percepatan kepemilikan identitas hukum kependudukan dan catatan sipil.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dilapangan bahwa terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh masyarakat yaitu yang berkaitan dengan program pelayanan Administrasi Kependudukan diantaranya: (1) keterlambatan diterimanya dokumen yang diajukan, dimana seharusnya dokumen tersebut selesai dalam

waktu satu hari namun pada kenyataannya ada yang sampai berbulan-bulan, permasalahan ini berkaitan dengan dimensi yang di ambil yaitu dimensi ketepatan waktu melayani, bahkan masalah ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya (Rindo et al., 2017). (2) Dalam pemberkasan maupun pengarsipan disimpan disembarang tempat karena tidak adanya *filling cabinet* untuk menyimpan arsip, sehingga menyebabkan penumpukan berkas dan apabila pemberkasan dibutuhkan maka akan membutuhkan waktu yang cukup lama dalam pencarian berkas dengan demikian pelayanan yang dilakukan akan terhambat atau tidak bisa dilakukan dengan cara yang cepat, dari permasalahan ini dapat dikaitkan pada dimensi kecepatan melayani. (3) Belum disediakannya kotak saran yang dimana untuk menampung keluhan dari masyarakat, hal ini berkaitan dengan dimensi kemampuan menanggapi keluhan, karena pentingnya kotak saran ini, juga dialami oleh penelitian sebelumnya bahwa betapa pentingnya adanya kotak saran (Hidayat. M, 2021).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deksriptif dengan pendekatan kuantitatif, metode ini juga digunakan pada penelitian sebelumnya yang bertema pelayanan publik (Ali & Rizky, 2021). Berdasarkan dengan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan (Sugiyono, 2016) Pelayanan *One Day Service* Dalam Administrasi Kependudukan Pada Unit Pelayanan Terpadu V Ciawi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari pegawai Unit Pelayanan Terpadu (UPT) V Ciawi Disdukcapil Kabupaten Bogor yang berjumlah 13 orang. Sedangkan jumlah populasi masyarakat sebagai pengguna layanan *One Day Service* yaitu sebanyak 3.999 orang. (*UPT V Disdukcapil Ciawi Kabupaten Bogor Tahun 2021*).

Berdasarkan dari hasil yang diketahui dari data tersebut, maka teknik Dalam penelitian ini menggunakan dua teknik *sampling*, dimana dalam menentukan sampel pada populasi pegawai, peneliti menggunakan teknik *Sampling Jenuh*. Sedangkan dalam menentukan sampel pada populasi masyarakat dapat dilakukan dengan metode penarikan sampel terkategori *nonprobability sampling* dengan menggunakan *sampling aksidental* Pada penelitian ini, populasinya adalah jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan *One Day*

Service dalam Pelayanan Akta Kelahiran, Akta Kematian, KK dan KIA pada UPT V Disdukcapil Ciawi Kabupaten Bogor. Pengambilan sampel masyarakat peneliti ini menggunakan rumus Yamane:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{3.999(0,01)}{3.999 + 1}$$

$$n = \frac{3.999}{40,99}$$

$$n = 97,56$$

n = 97, 56 (dibulatkan menjadi 98)

Dalam menentukan teknik pengumpulan data peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya melalui observasi, wawancara, dan kuesioner (angket), di lapangan. Untuk mengukur bagaimana Pelayanan *One Day Service* Dalam Administrasi Kependudukan Pada Unit Pelayanan Terpadu V Ciawi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Peneliti Menggunakan *Skala Likert*. Sedangkan teknik analisis data ini menggunakan rumus WMS (*Weight Mean Score*). Dengan gradasi sangat positif sampai negatif, yang dapat berupa kata-kata (sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, dan sangat tidak baik) dan untuk keperluan secara kuantitatif maka jawaban itu diberi skor. Adapun rank jawaban kriteria penafsiran responden disusun berdasarkan tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Kriteria Penafsiran**

No	Skala	Kategori	Kode
1	1,00 - 1,80	Sangat Tidak Baik	A
2	1,81 - 2,60	Tidak Baik	B
3	2,61 - 3,40	Cukup Baik	C
4	3,41 - 4,20	Baik	D
5	4,21 - 5,00	Sangat Baik	E

Sumber: Sugiyono, 2016

Dalam Huri, Hermawan, Seran (2018:34), data yang diperoleh dari lapangan lalu diolah berdasarkan jawaban responden melalui angket/kuesioner yang menggunakan rumus *Weight Mean Score* (WMS):

$$M = \frac{\sum f(x)}{n}$$

Keterangan

M= Perolehan angka penafsiran atau kriteria penafsiran

$\sum$  = Sigma (jumlah)

f = frekuensi jawaban responden

x = Pembobotan (skala nilai)

n = jumlah sampel penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka percepatan pelayanan Akta (Kelahiran, Kematian, Perkawinan, dan Perceraian), KK, dan KTP elektronik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor kembali melaksanakan program/kegiatan unggulnya yaitu Pelayanan Terpadu Lanjutan yang dinamakan *One Day Service* yang dilaksanakan oleh 3 (tiga) Seksi, yaitu Seksi Penyuluhan, Seksi Administrasi Penduduk, Seksi Kelahiran dan Kematian, dimana pelaksanaan kegiatan *One Day Service* pelayanan Akta (Kelahiran, Kematian, Perkawinan, dan Perceraian), KTP Elektronik, dan Kartu Keluarga, seluruh permohonan dapat diselesaikan dalam jangka waktu 1 (satu) hari dengan syarat yang mengajukan permohonan. Pelaksanaan kegiatan pelayanan satu hari jadi ini merupakan komitmen dari Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor dalam percepatan kepemilikan identitas hukum kependudukan dan catatan sipil. (Disdukcapil Kab. Bogor, 2021)

Pelayanan yang ada pada UPT V Disdukcapil Ciawi itu sendiri terdiri dari pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian, KK dan KIA, sedangkan jenis pelayanan yang lainnya itu dilakukan di pusat Dinas Disdukcapil Kabupaten Bogor. Pelayanan tersebut dilakukan secara *One Day Service* atau biasa disebut dengan pelayanan sehari jadi. UPT (Unit Pelayanan Terpadu) Disdukcapil itu dibuat untuk mengkoordinir warga di empat Kecamatan atau lebih dalam satu kawasan untuk membuat atau mengajukan Akta Kelahiran/Kematian, KIA serta KK. Adapun UPT Disdukcapil Wilayah V Ciawi meliputi Kecamatan Megamendung, Kecamatan Cisarua, Kecamatan Ciawi dan Kecamatan Caringin. Dengan demikian berdasarkan hasil rekapitulasi data yang diambil dari bulan Januari - Desember 2021 yaitu dengan jumlah Akta Kelahiran 9502, Akta Kematian 509, KIA 6174, Kartu Keluarga (KK) 31800. (UPT Disdukcapil Wilayah V Ciawi, 2021)

**Pelayanan *One Day Service* dalam Administrasi Kependudukan pada Unit Pelayanan Terpadu V Ciawi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor**

Hasil penelitian mengenai Pelayanan *One Day Service* Dalam Administrasi Kependudukan Pada Unit Pelayanan Terpadu V Ciawi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dapat dideskripsikan berdasarkan nilai rata-rata tiap dimensi yang digunakan untuk mengukur sejauh mana Kemampuan Menanggapi Pelayanan *One Day Service* Dalam Administrasi Kependudukan Pada Unit Pelayanan Terpadu V Ciawi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Dalam penerapannya dapat dilihat dari uraian tiap dimensi, sebagai berikut:

**1. Kemampuan Merespon Pelanggan.**

Dimensi kemampuan merespon pelanggan ini mencakup indikator sikap dan komunikasi, hal ini menjadikan dasar untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik dari para penyedia layanan atau pihak pegawai UPT V Disdukcapil Ciawi Kabupaten Bogor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Tabel 1.2 Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Merespon Pelanggan**

No	Indikator Responsivitas	Responden		Penafsiran (Pegawai/ Masyarakat)
		Pegawai	Masyarakat	
1.	Terciptanya sikap yang baik dari para penyedia layanan	4,25	4,29	Baik
2.	Terciptanya komunikasi yang baik dan jelas pada saat memberikan pelayanan	4	4,30	Baik
Rata-Rata		4,125	4,295	Baik
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>		<b>4,21</b>		<b>Baik</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 2 rekapitulasi dimensi kemampuan merespon pelanggan mendapatkan kategori Baik dengan memperoleh hasil rata-rata 4,21 yang menunjukkan bahwa pegawai telah

mempunyai kemampuan merespon pelanggan dengan baik, yang dimana pegawai selalu berusaha semaksimal mungkin memberikan sikap yang baik untuk masyarakat yang sedang melakukan pemberkasan hal ini dapat diketahui pada saat pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan sikap senyum, sapa, salam dan sopan santun, namun disamping itu ditemukannya pegawai yang masih kurang ramah pada saat melakukan pelayanan sehingga menimbulkan ketidakpuasan bagi masyarakat. Dengan demikian kemampuan merespon pelanggan harus lebih ditingkatkan lagi agar pelayanan yang dilakukan sesuai dengan keinginan masyarakat.

**2. Ketepatan Melayani**

Dimensi ketepatan melayani ini mencakup indikator tidak terjadinya kesalahan dalam melakukan pelayanan hal pekerjaan maupun pembicaraan dan indikator pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat, dua indikator tersebut menjadi patokan seberapa tepat kah pelayanan yang sudah dilakukan di UPT V Disdukcapil Ciawi kabupaten Bogor.

**Tabel 1.3 Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Melayani**

No	Indikator Responsivitas	Responden		Penafsiran (Pegawai/ Masyarakat)
		Pegawai	Masyarakat	
1.	Tidak terjadinya kesalahan dalam melakukan pelayanan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan	4,08	4,13	Baik
2.	Pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat	3,83	3,98	Baik
Rata-Rata		3,955	4,055	Baik
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>		<b>4</b>		<b>Baik</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 3 rekapitulasi dimensi ketepatan melayani termasuk kedalam kategori Baik, dengan memperoleh hasil rata-rata 4. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah melakukan pekerjaannya dengan tepat sesuai dengan prosedur pelayanan *One Day Service* yang ada serta pegawai

selalu berusaha untuk memenuhi apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat khususnya yang sedang melakukan pelayanan *One Day Service* seperti pembuatan KK, KIA, Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Akan tetapi masih ditemukannya pelayanan tidak sesuai dengan prosedur seperti adanya kesalahan dalam penulisan pemberkasan. Dengan demikian dalam ketepatan melayani harus lebih ditingkatkan lagi agar pelayanan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

### 1. Kecepatan Melayani

Kecepatan melayani ini mencakup dua indikator yaitu indikator kesigapan petugas dalam melayani masyarakat dan ketulusan petugas dalam membrikan pelayanan kepada masyarakat. Dari dua indikator tersebut menunjukkan seberapa cepat pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya dalam melayani masyarakat.

**Tabel 1.4 Tanggapan Responden Tentang Kecepatan Melayani**

No	Indikator Responsivitas	Responden		Penafsiran (Pegawai/ Masyarakat)
		Pegawai	Masyarakat	
1.	Kesigapan petugas dalam melayani masyarakat	4	4,22	Baik
2.	Ketulusan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	4,08	4,18	Baik
Rata-Rata		4,04	4,2	Baik
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>		<b>4,12</b>		<b>Baik</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4 rekapitulasi dimensi kecepatan melayani termasuk kedalam kategori Baik, dengan memperoleh hasil rata-rata 4,12. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai selalu berusaha untuk bersemangat pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat agar terciptanya pelayanan yang sigap serta pegawai selalu melakukan tugasnya dengan tulus karena hal itu sudah menjadi tanggung jawab bagi semua pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun disamping itu ada beberapa keluhan yang dirasakan oleh masyarakat masih adanya pegawai yang kurang ramah pada saat melayani masyarakat. Dengan demikian dalam kecepatan melayani harus

ditingkatkan lagi untuk mendapatkan hasil yang lebih baik lagi.

### 2. Kecermatan Melayani

Kecermatan melayani yang dimaksud ialah sikap yang penuh dengan kehati-hatian, dengan kecermatan setiap pekerjaan yang dilaksanakan akan berjalan dengan lancar dan pastinya akan mendapatkan hasil yang memuaskan.

**Tabel 1.5 Tanggapan Responden Tentang Kecermatan Melayani**

No	Indikator Responsivitas	Responden		Penafsiran (Pegawai/ Masyarakat)
		Pegawai	Masyarakat	
1.	Selalu Fokus dalam memberikan pelayanan	3,75	4,18	Baik
2.	Sungguh-sungguh dalam mengerjakan tugasnya	4,08	4,18	Baik
Rata-Rata		3,915	4,18	Baik
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>		<b>4,04</b>		<b>Baik</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 5 rekapitulasi dimensi kecermatan melayani termasuk kedalam kategori baik dengan memperoleh hasil rata-rata yaitu 4,04. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai mengupayakan selalu focus pada saat pengecekan pemberkasan yang diajukan oleh masyarakat dalam melakukan pelayanan *One Day Service* serta pegawai telah melakukan pekerjaannya dengan intens agar bisa mendapatkan hasil yang terbaik buat masyarakat selaku pengguna layanan.

### 3. Ketepatan Waktu Melayani

Waktu yang tepat ini mengartikan bahwa pelaksanaan pelayanan telah dilaksanakan atau telah diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan dapat memberikan kepastian kepada masyarakat terkait waktu pengambilan pelayanan.

**Tabel 1.6 Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Waktu Melayani**

No	Indikator Responsivitas	Responden		Skor Nilai	Penafsiran (Pegawai/ Masyarakat)
		Pegawai	Masyarakat		
1.	Pelayanan dilakukan dengan kurun waktu yang	3,83	3,73	3,78	Baik

telah di				
tentukan				
<b>Rata-Rata</b>				<b>3,78</b>
				<b>Baik</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 6 dimensi ketepatan waktu melayani termasuk kedalam kategori baik dengan memperoleh hasil rata-rata 3,78. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah melakukan pelayanan dengan kurun waktu yang telah ditentukan dan dapat memberikan kepastian kepada masyarakat terkait waktu pengambilan pelayanan. Namun disamping itu ada masyarakat yang menyebutkan bahwa pelayanan masih belum sesuai dengan kurun waktu yang telah ditentukan hal ini ditandai dengan keterlambatan pada saat penerimaan berkas. Ketepatan waktu melayani ini menjadi salah satu factor yang mempengaruhi pada responsivitas pegawai dalam pelayanan one day service pada UPT V Disdukcapil Kabupaten Bogor. Dengan demikian dalam ketepatan waktu melayani harus di tingkatkan lagi agar pelayanan dapat diterima sesuai dengan waktu yang telah di tentukan.

4. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Dalam dimensi kemampuan menanggapi keluhan ini terdapat dua indikator yaitu indikator yang pertama respon pegawai dalam menanggapi keluhan dari masyarakat dan indikator yang kedua Menyediakan kotak saran untuk menampung keluhan, pengaduan, laporan dari masyarakat.

**Tabel 1.7 Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Menanggapi Keluhan**

No	Indikator Responsivitas	Responden		Penafsiran (Pegawai/ Masyarakat)
		Pegawai	Masyarakat	
1	Respon pegawai dalam menanggapi keluhan dari masyarakat	3,66	3,74	Baik
2	Menyediakan kotak saran untuk menampung keluhan, pengaduan, laporan dari masyarakat	3,83	3,50	Baik
Rata-Rata		3,745	3,62	Baik
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>		<b>3,68</b>		<b>Baik</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 7 dimensi kemampuan menanggapi keluhan termasuk kedalam kategory baik dengan memperoleh hasil rata-rata 3,68. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai selalu berusaha memberi arahan kepada masyarakat yang sedang melakukan pengaduan. Namun disamping itu pegawai UPT V Disdukcapil Ciawi Kabupaten Bogor belum mampu menyediakan kotak saran untuk menampung keluhan, pengaduan, laporan dari masyarakat. Dengan demikian dalam kemampuan menanggapi keluhan harus ditingkatkan lagi dan harus bisa menyediakan kotak saran untuk menampung keluhan masyarakat.

Adapun untuk hasil keseluruhan mengenai kualitas pelayana pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan system one day service yaitu ada pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.8 Rekapitulasi Responsivitas pelayanan Administrasi Kependudukan**

No	Dimensi	Mean		Kriteria Penafsiran
		Peg	Masy	
1	Kemampuan Merespon Pelanggan	4,125	4,295	Baik
2	Ketepatan Melayani	3,955	4,055	Baik
3	Kecepatan Melayani	4,04	4,2	Baik
4	Kecermatan Melayani	3,915	4,18	Baik
5	Ketepatan Waktu Melayani	3,83	3,73	Baik
6	Kemampuan Menanggapi Keluhan	3,745	3,62	Baik
<b>Rata-rata</b>		3,97	4,01	<b>Baik</b>
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>		<b>3,99</b>		<b>Baik</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 8 rekapitulasi responsivitas pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan jumlah keseluruhan memperoleh jumlah 3,97 dengan kategori baik. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan system one day service sudah dikatakan baik. Berdasarkan wawancara dengan kepala UPT V Ciawi menyebutkan bahwa pegawai selalu mengupayakan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Namun disamping itu ada beberapa masalah yang kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya dikatakan baik salah satunya yaitu dalam menanggapi keluhan dan belum menyediakan kotak saran sebagai tempat untuk menampung

keluhan atau pengaduan yang diajukan oleh masyarakat.

## KESIMPULAN

Pelayanan *One Day Service* Dalam Administrasi Kependudukan Pada Unit Pelayanan Terpadu V Ciawi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor telah dilakukan dengan baik. Hal ini dapat diketahui dari hasil jawaban responden pada enam dimensi responsivitas pelayanan dengan memperoleh skor rata-rata 3.99 dengan kriteria Baik. Baik disini bukan berarti sempurna akan tetapi berdasarkan pertanyaan dari kuesioner yang masih dikatakan cukup baik salah satunya pada pertanyaan berkaitan dengan respon pegawai dalam menanggapi keluhan dan Menyediakan Kotak Saran Untuk Menampung Keluhan, Pengaduan, Laporan Dari Masyarakat, ini artinya pelayanan masih kurang dirasakan oleh masyarakat, walaupun dalam hasil wawancara dengan masyarakat sudah dirasakan baik.

## IMPLIKASI

Pelayanan *One Day Service* Dalam Administrasi Kependudukan Pada Unit Pelayanan Terpadu V Ciawi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor merupakan suatu hal program yang bagus dalam mewujudkan pelayanan yang cepat dalam percepatan kepemilikan identitas hukum kependudukan dan catatan sipil. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi penyelenggara pelayanan sebagai upaya dan langkah-langkah dalam meningkatkan pelayanan publik pada UPT V Disdukcapil Ciawi Kabupaten Bogor.

## REFERENCES

- Ali, K., & Rizky, R. N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Medan I. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 331–342. <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i2.2772>
- Disdukcapil Kab. Bogor. (2021). Pemda Bogor mempercepat Kepemilikan Identitas. Diambil 8 September 2022, dari <https://disdukcapil.bogorkab.go.id>
- Hidayat. M. (2021). Responsivitas Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas Iii Larea-Rea Di Kabupaten Sinjai. *Jurnal Unismuh*, 2(4). Diambil dari

[https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/13625-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/13625-Full_Text.pdf)

- Rahmadanik, D. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 11–18.
- Republik Indonesia. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*, Pub. L. No. 25 (2009).
- Rindo, S., Rusmiwari, S., & Citra Larasati, D. (2017). Pengaruh Responsivitas Pegawai Kantor Pdam Kota Malang Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penyediaan Air Bersih. *Jisip : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(1), 69. Diambil dari [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id)
- Safitri, I. D. (2018). *Kualitas Pelayanan One Day Service Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Pesanggrahan Kota Administrasi Jakarta Selatan.*
- Subagdja, O. (2021). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSEPSI PENERIMA LAYANAN: Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 312–328. <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i2.2677>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (23 ed.). Bandung: Alfabeta.
- Yuliani, C., & Agustina, I. F. (2015). Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 3(1), 79–92. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v3i1.182>

