

ABSTRAK

Pelayanan publik selalu menjadi sorotan dewasa ini. Banyaknya pemberitaan tentang buruknya pelayanan di berbagai instansi dari berbagai media massa tentunya sangat menarik perhatian masyarakat luas. Masyarakat yang semakin maju dan berkembang seiring dengan kemajuan teknologi yang pesat membuat masyarakat tidak hanya tinggal diam melihat pelayanan yang semakin hari semakin buruk. Melalui berbagai media massa masyarakat bisa menyampaikan segala macam keluhan yang mereka rasakan atas pelayanan yang mereka dapatkan. Keluhan dari masyarakat juga merupakan sebuah bentuk perhatian masyarakat terhadap pemerintah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro menyadari betul akan hal tersebut. Pemerintah harus selalu menjaga hubungan baik dengan masyarakat. Secara tidak langsung hubungan baik antara pemerintah dalam penelitian kali ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro, akan membantu pemerintah sendiri untuk melaksanakan tugas ke pemerintahannya. Oleh karena itu pihaknya selalu berusaha untuk merespon segala keluhan yang ada dan memperbaiki pelayanan agar tidak terjadi keluhan lagi di masa yang akan datang

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan gambaran tentang upaya pemerintah dalam menanggapi atau merespon keluhan-keluhan atau pengaduan-pengaduan menanggapi masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. Dari hasil penelitian diketahui bahwa banyak cara yang ditempuh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro dalam menanggapi atau merespon keluhan dan pengaduan dari masyarakat. Diantaranya adalah klasifikasi langsung kepada masyarakat yang bersangkutan, perbaikan dan penambahan fasilitas fisik yang menunjang proses pelayanan, penerapan inovasi “one day service” untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta pemberian penyuluhan-penyuluhan, baik secara langsung maupun melalui media surat kabar, radio maupun pamflet. Rekomendasi yang sangat penting agar diperhatikan adalah penambahan petugas yang melayani masyarakat agar jumlah petugas pelayanan sebanding dengan jumlah masyarakat penerima pelayanan untuk mempersingkat waktu pelayanan.

Kata kunci : Responsivitas, Pelayanan Publik, Keluhan Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

Nowadays, public service always becomes in attention. There are many bad news about services in some government institution from several mass media which grab people's attention in the society. The citizens who are now smarter and develop within the fast development of technology make them not to be passive to see public services that become worse day by day. Through mass media, the citizens can show their inconvenience with the bad public services which they've experienced. Complaints from the citizens are such a kind of attention to the government. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro really concern to this issue. The government must keep a good relationship with citizens. Indirectly, the good relationship between government and citizens that is in this case Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro, will help the government itself to do their job description. That is why the department always tries to response all the complaints and improves their service to minimize complaints in the future.

This research use qualitative method with descriptive type of research. The purpose of this research is to give insight about the government's effort to response the complaints from the citizens about public service that is given by Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. Based on the result of the research, there are many efforts that are done by Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro to response the complaints from citizens. There are direct classification to the citizens, improvement and development of the physical facilities which affect the service process, the application of innovation "one day service" to improve the quality of service, and also give information directly and indirectly through newspaper, radio, or even pamphlets. The important recommendation that need to be concerned is the increment of the officers who serve the citizens to make a balance number between the public service officers and the citizen so that the service will be more effective and efficient.

Keywords : *responsiveness, public service, citizens' complaint, quality of public service.*