

ABSTRAK

Dimensi *responsiveness* pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima

Penelitian ini bertujuan, untuk mendeskripsikan daya tanggap pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, sebagai penyedia layanan dalam memberikan pelayanan dokumen penduduk kepada pengguna layanan (masyarakat) dengan cepat, tepat, dan cermat. Selain itu daya tanggap dapat dilihat berdasarkan akses, kesopanan dan komunikasi, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat, dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik baik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini, adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan Informan utama Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kepala seksi, staf pelayanan serta masyarakat pengguna layanan. Pada tahap pembahasan, peneliti melakukan analisis pelaksanaan *responsiveness*, dengan menggunakan teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

Penelitian ini menyimpulkan, bahwa *responsiveness* (daya tanggap) pegawai terhadap pelayanan dokumen penduduk (KK,KTP, Akta Catatan Sipil dan Surat Keterangan Pindah), pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Dilihat dari indikator kecepatan, proses pengurusan dokumen penduduk tersebut sudah dilakukan dengan cepat. Namun, dokumen tersebut tidak boleh langsung diambil, karena Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil membuat peraturan bahwa lama penerbitan dokumen penduduk adalah 14 hari. Hal tersebut menyebabkan daya tanggap pegawai belum dilakukan dengan tepat. Selanjutnya pegawai dinilai kurang cermat dalam memberikan pelayanan karena sering terjadi kesalahan verifikasi dan *input* pada dokumen penduduk. Setelah itu dilihat dari indikator akses, yang berkaitan dengan kemudahan masyarakat untuk mendapatkan akses pada pegawai, dinilai kurang, karena masih terjadi sikap diskriminasi dalam memberikan pelayanan. Selebihnya pegawai telah memberikan pelayanan dengan sopan dan komunikasi yang baik.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Responsiveness*, Dimensi