

RESPONSIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI KELURAHAN SEPAKU KECAMATAN SEPAKU KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Responsiveness of Public Administration Services in Sepaku Sub-district, Sepaku District, Penajam Paser Utara Regency

Nama Penulis ✉

Ali Akbar^{1*}, A. Nur Insan², Nurmadhani Fitri Suyuthi³

^{1,2,3}Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar.

*Email: akbarvalyuni@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi responsivitas pelayanan publik serta untuk mengidentifikasi kendala yang memengaruhi responsivitas pelayanan publik di Kelurahan Sepaku Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Sepaku, Kecamatan Sepaku, Kabupaten Penajam Paser Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan publik di Kelurahan Sepaku secara umum telah berjalan cukup baik, tetapi belum sepenuhnya optimal. Aparatur kelurahan telah menunjukkan sikap responsif melalui penerimaan keluhan, pemberian penjelasan, bantuan administrasi, koordinasi dengan RT/RW dan dinas terkait, serta pemanfaatan WhatsApp sebagai media komunikasi pelayanan. Namun, responsivitas pelayanan masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, meningkatnya kompleksitas kebutuhan masyarakat akibat pembangunan IKN, belum optimalnya pencatatan keluhan, belum meratanya kejelasan informasi pelayanan, pemanfaatan teknologi yang belum terintegrasi, serta belum optimalnya penyampaian estimasi waktu penyelesaian layanan. Diperlukan penguatan sistem pelayanan agar responsivitas Kelurahan Sepaku menjadi lebih terstruktur, terdokumentasi, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan, Kelurahan, Keluhan

Abstract

This study aims to identify the responsiveness of public services and to identify the constraints affecting the responsiveness of public services in Sepaku Sub-district, Sepaku District, Penajam Paser Utara Regency. This study employs a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation, and were subsequently analysed through data reduction, data presentation, and the drawing of conclusions. The results of the study indicate that the responsiveness of public services in Sepaku Sub-district has generally been quite good, but is not yet fully optimal. The sub-district administration has demonstrated a responsive attitude by receiving complaints, providing explanations, offering administrative assistance, the coordinating with

neighbourhood units and relevant departments, and utilizing WhatsApp as a service communication channel. However, service responsiveness still faces challenges in the form of limited human resources, the increasing complexity of community needs due to the development of the IKN, suboptimal complaint recording, uneven clarity of service information, the use of technology that is not yet integrated, and the suboptimal communication of estimated service completion times. Consequently, the service system needs to be strengthened so that the responsiveness of Sepaku Sub-district becomes more structured, documented, and sustainable.

Keywords: *Responsiveness, Service, Sub-district, Complaints*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi fundamental pemerintah yang menjadi mekanisme utama bagi masyarakat dalam mengakses hak-hak serta kebutuhan dasar mereka (Daraba, 2019). Kerangka hukum positif Indonesia mempertegas hal ini melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mendefinisikannya sebagai rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Secara normatif, penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Suhartini, 2023) sekaligus membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Dalam perspektif administrasi publik modern dan paradigma New Public Service, pelayanan publik dituntut untuk mewujudkan good governance melalui transparansi, akuntabilitas, dan orientasi pada kepuasan warga. Di antara berbagai dimensi tata kelola tersebut, responsivitas menempati posisi paling strategis karena berkaitan langsung dengan kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun skala prioritas, serta merespons aspirasi dan keluhan publik secara cepat dan tepat (Prasetyo & Yunanto, 2024).

Pada tingkat pemerintahan lokal, kelurahan memiliki nilai strategis yang sangat tinggi karena merupakan unit pemerintahan terdepan yang berhadapan langsung dengan warga dalam pemenuhan hak administratif sehari-hari. Kualitas pelayanan di level ini menjadi faktor determinan dalam membentuk persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan (Susianingsih et al., 2024). Kedudukan strategis tersebut menjadi semakin krusial pada Kelurahan Sepaku, Kecamatan Sepaku, Kabupaten Penajam Paser Utara, yang berada dalam kawasan strategis nasional Ibu Kota Nusantara (IKN). Posisi geografis dan administratif yang unik ini menempatkan Kelurahan Sepaku pada situasi yang menantang: di satu sisi menghadapi lonjakan permintaan pelayanan publik akibat arus pembangunan dan migrasi penduduk, sementara di sisi lain harus menyajikan pelayanan yang responsif di tengah keterbatasan sumber daya aparatur.

Tekanan terhadap kapasitas pelayanan publik di Kelurahan Sepaku tercermin secara nyata dari tren peningkatan jumlah penduduk dalam tiga tahun terakhir. Data profil kelurahan mencatat bahwa pada tahun 2022 jumlah penduduk mencapai 1.698 jiwa (876 laki-laki dan 822 perempuan) dengan 544 KK, lalu meningkat menjadi 1.886 jiwa (994 laki-laki dan 892 perempuan) dengan 562 KK pada tahun 2023, dan berlanjut naik hingga mencapai 1.919 jiwa (993 laki-laki dan 926 perempuan) dengan 598 KK pada tahun 2024. Pertumbuhan penduduk sebesar 13,01 persen dan dalam kurun waktu dua tahun ini membawa implikasi langsung terhadap volume dan

kompleksitas permintaan layanan administratif yang harus ditangani. Dalam perspektif manajemen kapasitas organisasi, peningkatan permintaan (demand) pelayanan yang tidak diimbangi dengan penambahan kapasitas sumber daya aparatur (supply) secara proporsional akan memicu tekanan beban kerja tinggi yang berdampak pada penurunan kecepatan dan ketepatan respons layanan.

Fenomena di lapangan mengindikasikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Sepaku masih menghadapi berbagai kendala yang bersumber dari keterbatasan sumber daya manusia aparatur. Ketersediaan jumlah pegawai belum sebanding dengan beban kerja yang terus meningkat seiring akselerasi pembangunan kawasan IKN, sehingga berdampak pada durasi penyelesaian layanan dan keterbatasan aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat secara optimal. Kondisi ini merupakan bentuk ketidakseimbangan antara kapasitas penyediaan layanan dan tingginya ekspektasi publik, yang dalam bingkai manajemen sektor publik bermuara pada melemahnya tingkat responsivitas organisasi (Susianingsih et al., 2024). Keterlambatan respons ini tidak hanya berdampak pada ketidakpuasan masyarakat pengguna layanan, tetapi juga berpotensi mengikis legitimasi pemerintah lokal di mata publik.

Meskipun kajian akademis mengenai responsivitas pelayanan publik telah banyak dilakukan—seperti penelitian pada dinas kependudukan (Rasdiana & Ramadani, 2021), kantor kelurahan di daerah non-IKN (Siera et al., 2024), fasilitas kesehatan (Prasetyo & Yunanto, 2024), hingga pemanfaatan e-government (Rastafael & Hidayat, 2026)—terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yang signifikan. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) tingkat atas, sehingga pemahaman mengenai responsivitas di tingkat kelurahan sebagai garda terdepan masih terbatas. Selain itu, belum ada studi yang secara khusus menguji responsivitas pelayanan di kawasan yang mengalami transformasi pembangunan nasional secara masif seperti IKN, di mana laju peningkatan kebutuhan layanan berlangsung jauh lebih cepat dibandingkan laju penambahan kapasitas aparatur.

Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan akademis tersebut melalui analisis mendalam mengenai responsivitas pelayanan publik di Kelurahan Sepaku dalam konteks keterbatasan sumber daya manusia aparatur dan tingginya dinamika kebutuhan masyarakat. Kebaruan (novelty) dari penelitian ini terletak pada keterpaduan antara lokus spesifik pada unit pemerintahan terdepan, fokus operasional berdasarkan indikator responsivitas Dwiyanto, serta konteks empiris wilayah penyangga utama IKN yang berada dalam fase pertumbuhan penduduk yang cepat. Ditempatkan dalam kerangka manajemen sektor publik, khususnya manajemen sumber daya manusia dan kinerja organisasi publik, penelitian ini dilaksanakan dengan judul "Responsivitas Pelayanan Administrasi Publik di Kelurahan Sepaku Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara".

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena responsivitas pelayanan

publik merupakan fenomena sosial yang bersifat kontekstual dan memerlukan pemahaman mendalam yang tidak dapat direduksi ke dalam angka-angka statistik. Sugiyono (2022) menyatakan bahwa penelitian kualitatif berlandaskan filsafat pos positivism, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dengan analisis data yang bersifat induktif dan berorientasi pada makna. Sementara itu, Creswell & Creswell (2018) menegaskan bahwa pendekatan kualitatif tepat digunakan ketika peneliti bermaksud mengeksplorasi makna yang dikonstruksi oleh individu terhadap suatu permasalahan sosial.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual kondisi responsivitas pelayanan publik di Kelurahan Sepaku, kendala yang memengaruhinya, serta dinamika kapasitas aparatur dalam konteks pertumbuhan kebutuhan layanan di kawasan Ibu Kota Nusantara.

Peneliti berperan sebagai instrumen utama (key instrument) yang terlibat langsung dalam seluruh proses penelitian (Creswell & Creswell, 2018). Peneliti melaksanakan observasi, wawancara mendalam, dan pengumpulan dokumen terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Sepaku, sekaligus menafsirkan data secara holistik sesuai konteks lapangan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi metode serta member checking kepada informan kunci.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Responsivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sepaku

Responsivitas pelayanan publik di Kelurahan Sepaku, Kecamatan Sepaku, Kabupaten Penajam Paser Utara mencerminkan kemampuan aparatur dalam mengenali kebutuhan warga, menanggapi keluhan, memberikan penjelasan, serta menyesuaikan dinamika layanan dengan tuntutan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, responsivitas pelayanan publik di kelurahan ini secara umum telah berjalan cukup baik, meskipun belum sepenuhnya optimal. Evaluasi terhadap responsivitas ini dianalisis dengan merujuk pada lima indikator menurut Dwiyanto (2018), yaitu keberadaan keluhan dari pengguna jasa, sikap aparatur dalam merespons keluhan, penggunaan keluhan sebagai referensi perbaikan layanan, tindakan aparatur untuk memberikan kepuasan layanan, serta penempatan pengguna layanan dalam sistem pelayanan. Kerangka ini menilai responsivitas tidak sekadar sebagai kecepatan teknis melayani, melainkan sebagai kemampuan organisasi kelurahan dalam menyerap aspirasi warga dan menjadikannya pemantik pembenahan tata kelola secara berkelanjutan.

Pada indikator pertama mengenai keberadaan keluhan dari pengguna jasa, temuan empiris mengonfirmasi bahwa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Sepaku memang ada dan bervariasi. Keluhan tersebut mencakup urusan administrasi pertanahan, pendataan kependudukan, bantuan sosial, kelengkapan berkas, keterbatasan akses teknologi, hingga kepastian estimasi waktu penyelesaian dokumen. Bentuk keluhan ini jarang mengemuka sebagai protes terbuka atau pengaduan formal, melainkan hadir dalam bentuk pertanyaan berulang, permintaan penjelasan, dan kebutuhan bantuan dalam

memahami alur pelayanan. Kondisi tersebut berkorelasi erat dengan posisi Kelurahan Sepaku sebagai kawasan inti penyangga pembangunan Ibu Kota Nusantara (IKN), di mana dinamika perubahan sosial dan administratif memicu kompleksitas kebutuhan masyarakat. Oleh sebab itu, keluhan warga tidak dipandang sebagai ekspresi ketidakpuasan semata, melainkan umpan balik krusial yang menunjukkan tingginya ekspektasi terhadap kejelasan dan kemudahan akses layanan.

Menelaah indikator kedua yaitu sikap aparatur dalam merespons keluhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur Kelurahan Sepaku menampilkan sikap yang tergolong responsif, sopan, dan komunikatif. Aparatur bersedia menerima pertanyaan secara langsung, memberikan arahan prosedur, serta berkoordinasi dengan pimpinan, RT/RW, maupun dinas teknis terkait saat menghadapi persoalan yang tidak dapat diselesaikan sendiri. Dalam konteks birokrasi garis depan (*street-level bureaucracy*), sikap ini sangat krusial karena masyarakat menilai kualitas pelayanan dari cara aparatur berinteraksi dan membantu mencari solusi. Namun demikian, respons aparatur masih sangat bergantung pada komunikasi lisan dan penanganan personal di tempat. Hal ini mengindikasikan bahwa responsivitas yang terbangun lebih menonjol pada aspek komitmen individu aparatur ketimbang ketersediaan sistem informasi pelayanan yang terdokumentasi dan mudah diakses warga sejak awal.

Pada indikator ketiga mengenai penggunaan keluhan sebagai referensi perbaikan layanan, keluhan masyarakat telah dijadikan dasar tindakan langsung (*immediate action*) oleh aparatur. Masukan dari warga direspons melalui koordinasi internal, musyawarah bersama pengurus RT/RW dan tokoh masyarakat, hingga pemanfaatan grup WhatsApp untuk mempercepat penyampaian informasi. Meski demikian, pengintegrasian keluhan ke dalam mekanisme perbaikan layanan belum berlangsung secara sistematis. Keluhan yang masuk belum diinventarisasi ke dalam buku register pengaduan khusus, belum direkapitulasi secara berkala, dan belum disertai transparansi informasi mengenai tindak lanjutnya. Akibatnya, pemanfaatan keluhan di Kelurahan Sepaku baru berada pada taraf penyelesaian masalah jangka pendek (*practical response*), tetapi belum mentransformasi sistem evaluasi pelayanan yang terstruktur dan terukur.

Terkait indikator keempat yakni tindakan aparatur untuk memberikan kepuasan layanan, penelitian menemukan berbagai upaya konkret yang dilakukan untuk mempermudah masyarakat. Aparatur secara proaktif membantu verifikasi berkas, memberikan bimbingan pengisian formulir, memanfaatkan saluran media sosial WhatsApp, serta mengupayakan percepatan pemrosesan dokumen apabila seluruh persyaratan administrasi telah terpenuhi. Tindakan ini membuktikan bahwa aparatur tidak sekadar bekerja secara kaku berdasarkan regulasi formal, melainkan berorientasi pada kemudahan dan kepuasan pengguna layanan. Langkah ini menjadi sangat krusial mengingat tidak seluruh lapisan masyarakat di Kelurahan Sepaku memiliki tingkat literasi administrasi dan kemampuan akses teknologi yang setara, sehingga pendampingan langsung oleh aparatur sebagai kunci keberhasilan.

Pada indikator kelima mengenai penempatan pengguna layanan dalam sistem pelayanan, masyarakat secara umum telah diposisikan sebagai subjek yang harus dilayani dan dihargai. Aparatur menunjukkan kesetaraan perlakuan tanpa adanya indikasi diskriminasi yang menonjol, termasuk memberikan perhatian khusus kepada warga lanjut usia, kelompok rentan, dan masyarakat yang awam terhadap teknologi. Kendati secara personal aparatur telah menempatkan warga sebagai pihak yang memiliki hak atas layanan, penempatan tersebut perlu diperkuat pada tataran sistemik. Aksesibilitas informasi mengenai alur pelayanan, hak pengguna, standar waktu penyelesaian, dan saluran pengaduan resmi belum dipublikasikan secara aktif dan terbuka di ruang publik, sehingga keterbukaan informasi pelayanan masih harus ditingkatkan agar warga dapat memahami hak dan kewajibannya sejak awal.

Berdasarkan sintesis kelima indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa responsivitas pelayanan publik di Kelurahan Sepaku telah mewujudkan dalam praktik operasional sehari-hari lewat kearifan interaksi personal aparatur. Namun, tingkat responsivitas ini belum mencapai taraf optimal karena masih terkendala pada dimensi kelembagaan dan tata kelola administrasi. Kualitas layanan publik yang berkelanjutan tidak dapat hanya mengandalkan keramahmatan dan inisiatif individu petugas, melainkan harus ditopang oleh standarisasi alur layanan, transparansi estimasi waktu, penyediaan kanal informasi tertulis, serta sistem dokumentasi pengaduan yang terpantau secara konsisten.

Temuan penelitian ini memperkuat dan memperkaya konstelasi riset empiris terdahulu. Hasil riset ini sejalan dengan temuan Rasdiana dan Ramadani (2021) pada Disdukcapil Kabupaten Bone yang menunjukkan bahwa kehandalan sikap aparatur sering kali terhambat oleh keterbatasan teknis dan kapasitas sistemik. Keselarasan juga tampak pada riset Siera et al. (2024) di Kelurahan Nenang, Penajam Paser Utara, mengenai perlunya pembenahan sarana dan kompetensi petugas pada tingkat pemerintahan kelurahan. Lebih lanjut, temuan mengenai pemanfaatan WhatsApp yang belum terintegrasi secara formal mendukung tesis Susianingsih et al. (2024), di mana pelayanan tingkat lokal masih terkendala oleh pemanfaatan teknologi informasi yang sebatas instrumen praktis tanpa dokumentasi sistemik.

Sejalan dengan itu, temuan ini relevan dengan kajian Prasetyo dan Yunanto (2024) yang menegaskan bahwa efektivitas komunikasi, durasi waktu tunggu, dan beban kerja merupakan faktor pembentuk responsivitas lintas sektor publik. Riset Rastafael dan Hidayat (2026) turut melengkapi hasil penelitian ini dengan menekankan bahwa penerapan e-government dan ruang partisipasi publik merupakan syarat mutlak untuk mendongkrak responsivitas pemerintah. Dalam konteks Kelurahan Sepaku, penguatan teknologi informasi yang terarah dan penyediaan saluran partisipasi menjadi kebutuhan mendesak agar penanganan keluhan tidak lagi bersifat sporadis.

Secara keseluruhan, perbandingan dengan literatur terdahulu mempertegas bahwa responsivitas merupakan fungsi integratif antara dimensi perilaku aparatur, kejelasan informasi, dan infrastruktur teknologi. Keunggulan serta

kebaruan (novelty) dari penelitian ini terletak pada lokus Kelurahan Sepaku yang berada di pusat gravitasi pembangunan Ibu Kota Nusantara (IKN). Dengan demikian, dinamika responsivitas yang terungkap dalam penelitian ini tidak sekadar menggambarkan potret tata kelola administrasi kelurahan biasa, melainkan menjadi tolok ukur kesiapsiagaan dan kapasitas adaptasi birokrasi lokal dalam mengimbangi percepatan transformasi sosial dan kependudukan di kawasan ibu kota baru.

2. Kendala yang Memengaruhi Responsivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sepaku

Kendala yang memengaruhi responsivitas pelayanan publik di Kelurahan Sepaku, Kecamatan Sepaku, Kabupaten Penajam Paser Utara tidak dapat dipahami sebatas persoalan teknis di garis depan, melainkan berkaitan erat dengan kapasitas organisasi, ketersediaan sumber daya manusia, sistem pengelolaan keluhan, kejelasan informasi, serta dinamika kebutuhan masyarakat yang kian kompleks. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa meskipun aparatur Kelurahan Sepaku telah menunjukkan iktikad dan kemauan yang kuat untuk melayani serta merespons masyarakat, kinerja responsivitas tersebut masih terbentur oleh sejumlah hambatan sistemik. Hambatan-hambatan ini menyebabkan efektivitas pelayanan belum dapat berjalan secara optimal dan konsisten di setiap lini.

Kendala mendasar pertama bersumber dari keterbatasan kuantitas dan kapasitas sumber daya manusia (SDM) aparatur. Jumlah pegawai yang ada saat ini tidak sebanding dengan volume serta kompleksitas pelayanan yang harus ditangani, mencakup administrasi umum, kependudukan, tata ruang kewilayahan, bantuan sosial, hingga urusan pemberdayaan masyarakat. Dalam perspektif manajemen SDM, kondisi ini menciptakan *workforce gap*—kesenjangan antara kebutuhan tenaga kerja ideal dan ketersediaan riil aparatur—yang memicu tekanan beban kerja tinggi (*overload*) karena seorang pegawai harus merangkap berbagai fungsi sekaligus. Berdasarkan teori kapasitas organisasi, fenomena ini menurunkan kecepatan dan ketepatan respons instansi, karena kualitas layanan menjadi sangat bergantung pada ketersediaan fisik pegawai saat layanan berlangsung. Temuan ini mengonfirmasi riset Rasdiana dan Ramadani (2021) serta Susianingsih et al. (2024) yang menegaskan bahwa keterbatasan tenaga kerja merupakan hambatan umum yang secara langsung membatasi laju responsivitas organisasi publik di level lokal.

Kendala kedua terletak pada belum optimalnya sistem pencatatan dan pengelolaan keluhan masyarakat. Meskipun warga dapat menyampaikan masukan secara langsung, melalui pengurus RT/RW, maupun via WhatsApp, seluruh aspirasi tersebut belum dikelola melalui sistem pencatatan yang terdokumentasi secara rapi. Belum tersedianya register khusus pengaduan yang mencatat jenis keluhan, kronologi waktu, penanggung jawab, hingga status penyelesaian membuat penanganan keluhan masih bersifat situasional dan berorientasi pada penyelesaian jangka pendek (*practical response*). Merujuk pada kerangka responsivitas Dwiyanto (2018), keluhan seharusnya tidak hanya direspons secara lisan saat warga bertanya, tetapi harus diinventarisasi sebagai

data organisasi untuk mengevaluasi kelemahan prosedur. Kelemahan pada aspek pencatatan ini menandakan bahwa Kelurahan Sepaku masih perlu bertransformasi dari responsivitas yang bersifat personal-individual menuju responsivitas kelembagaan yang terstruktur dan berkelanjutan.

Kendala ketiga berkaitan dengan kejelasan informasi pelayanan publik yang belum tersampaikan secara merata. Sebagian besar masyarakat masih bergantung pada penjelasan lisan petugas di lokasi untuk memahami alur prosedur, daftar persyaratan berkas, dan estimasi waktu penyelesaian dokumen. Keterbatasan akses informasi tertulis ini memaksa aparatur memberikan penjelasan secara berulang-ulang, sementara warga berisiko datang membawa berkas yang belum lengkap. Dampaknya, beban komunikasi aparatur meningkat dan durasi pelayanan menjadi lebih lambat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Siera et al. (2024) di Kelurahan Nenang yang menunjukkan bahwa ketidakjelasan informasi mengenai alur dan persyaratan standar menjadi kendala utama dalam efektivitas layanan kelurahan. Pelayanan yang responsif menuntut transparansi informasi sejak awal agar masyarakat dapat mempersiapkan seluruh tahapan secara mandiri sebelum mengakses layanan.

Kendala keempat tercermin pada pemanfaatan teknologi informasi yang belum terintegrasi sebagai instrumen manajemen pelayanan. Kelurahan Sepaku memang telah memanfaatkan aplikasi pesan WhatsApp dan grup komunikasi informal RT/RW untuk mempercepat alur informasi. Namun, penggunaan media digital tersebut masih bersifat praktis-insidental dan belum ditopang oleh sistem basis data digital yang terstruktur. Tanpa adanya formulir digital sederhana atau rekapitulasi pengaduan berbasis data, masukan warga berisiko terlewat, sulit dipantau progresnya, dan tidak dapat dijadikan bahan evaluasi kinerja secara berkala. Sebagaimana ditegaskan oleh Susianingsih et al. (2024), digitalisasi administrasi kelurahan tidak harus berbasis sistem yang rumit, melainkan dapat dimulai dari penyediaan kanal informasi resmi dan register pengaduan digital sederhana guna meningkatkan efisiensi serta akuntabilitas layanan.

Kendala kelima dipicu oleh meningkatnya kompleksitas kebutuhan masyarakat akibat dinamika eksternal pembangunan Ibu Kota Nusantara (IKN). Sebagai wilayah penyangga utama IKN, Kelurahan Sepaku mengalami perubahan struktur sosial yang cepat, ditandai oleh tingginya mobilitas penduduk, lonjakan warga pendatang, serta maraknya dinamika administrasi pertanahan dan kejelasan informasi pembangunan. Tuntutan masyarakat terhadap kecepatan dan akurasi layanan di kawasan strategis nasional ini jauh lebih tinggi dibandingkan wilayah administrasi biasa. Dalam konteks teori organisasi publik, perubahan lingkungan eksternal yang masif ini akan menekan fleksibilitas birokrasi jika tidak diimbangi dengan penyesuaian kapasitas dan penataan ulang prosedur operasional. Akibatnya, responsivitas aparatur cenderung melemah ketika dihadapkan pada persoalan-persoalan non-rutin yang membutuhkan tingkat adaptasi tinggi.

Kendala keenam berhubungan dengan kepastian estimasi waktu penyelesaian pelayanan. Walaupun aparatur berupaya memproses berkas

secepat mungkin, kepastian durasi layanan sering kali terkendala oleh faktor teknis eksternal, seperti kelengkapan berkas pemohon, keberadaan pejabat berwenang untuk penandatanganan, stabilitas jaringan internet, ketersediaan daya listrik, hingga koordinasi lintas instansi. Tidak diterapkannya standar waktu yang dipublikasikan secara terbuka memicu ketidakpastian bagi pengguna layanan. Kondisi ini memperkuat temuan Prasetyo dan Yunanto (2024) bahwa responsivitas sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengelola waktu tunggu (waiting time) dan memberikan kepastian prosedur. Tanpa transparansi estimasi waktu, masyarakat cenderung mengartikan keterlambatan teknis sebagai bentuk kelambatan atau ketidakpedulian aparatur.

Secara komprehensif, seluruh hambatan tersebut dapat dikelompokkan ke dalam dua kategorisasi utama, yaitu kendala struktural dan kendala manajerial. Kendala struktural meliputi keterbatasan kuantitas SDM aparatur serta melonjaknya kompleksitas kebutuhan warga akibat dampak pembangunan IKN. Sementara itu, kendala manajerial mencakup belum optimalnya pencatatan keluhan, keterbatasan kejelasan informasi publik, belum terintegrasinya teknologi pelayanan, dan belum adanya transparansi standar waktu. Kedua dimensi kendala ini saling memengaruhi dan menegaskan bahwa permasalahan responsivitas di Kelurahan Sepaku bukan bersumber dari sikap atau iktikad aparatur, melainkan pada terbatasnya kapasitas kelembagaan. Oleh karena itu, strategi peningkatan responsivitas ke depan harus difokuskan pada penguatan jumlah dan kompetensi SDM, pembentukan sistem pencatatan pengaduan yang terintegrasi, pemanfaatan teknologi informasi secara terarah, serta penetapan standar pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.

Temuan ini memperkuat pandangan bahwa responsivitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kapasitas organisasi dan manajemen sumber daya manusia. Responsivitas tidak cukup hanya bertumpu pada keramahan aparatur, tetapi harus didukung oleh sistem pelayanan yang mampu mengelola kebutuhan masyarakat secara terstruktur. Secara praktis, temuan ini menunjukkan bahwa Kelurahan Sepaku perlu bergerak dari pola pelayanan yang masih banyak bergantung pada respons langsung aparatur menuju sistem pelayanan yang lebih terdokumentasi, transparan, dan berkelanjutan. Dengan penguatan tersebut, Kelurahan Sepaku akan lebih siap menghadapi peningkatan kebutuhan pelayanan publik dalam konteks pembangunan Ibu Kota Nusantara.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai responsivitas pelayanan administrasi publik di Kelurahan Sepaku, Kecamatan Sepaku, Kabupaten Penajam Paser Utara, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Responsivitas aparatur pelayanan administrasi publik di Kelurahan Sepaku secara umum telah berjalan cukup baik, tetapi belum sepenuhnya optimal..
2. Aparatur pelayanan administrasi publik kelurahan telah menunjukkan sikap responsif melalui penerimaan keluhan, pemberian penjelasan, bantuan administrasi, koordinasi dengan RT/RW dan dinas terkait, serta pemanfaatan WhatsApp sebagai media komunikasi pelayanan..

DAFTAR PUSTAKA

1. Ainy, N. Z., & Nugroho, R. A. 2021. Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Penerangan Jalan Umum. *Jurnal Administrasi Publik*. 12 (2): 117 – 134.
2. Alamsyah, A. 2016. Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). *Jurnal Politik Profetik*. 4 (2): 172 – 199.
3. Annas, A. 2017. Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan. Makassar: Celebes Media Perkasa.
4. Armstrong, M., & Taylor, S. 2020. *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. London: Kogan Page Publishers.
5. Daraba, D. 2019. *Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik*. Makassar: Penerbit Leisyah
6. Dessler, G. 2020. *Human Resource Management*. Pearson Education.
7. Dimitrijevska-Markoski, T., Nukpezah, J. A., & Azhar, A. 2024. Service Delivery During Crises: The Effects of Organizational Capacity, Collaboration, and Public Service Motivation on Organizational Resilience. *The American Review of Public Administration*, 54 (6): 534 – 547.
8. Dwiyanto, A. 2018. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
9. Hadiwijoyo, S. S., & Anisa F. D. 2021. *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis*, Depok: Rajagrafindo Persada.
10. Kim, P., Cho, W., & Yang, I. 2024. Workplace Disruption in the Public Sector and HRM Practices to Enhance Employee Resilience. *Review of Public Personnel Administration*, 44 (1): 3 – 32.
11. Knies, E., Boselie, P., Gould-Williams, J., & Vandenabeele, W. 2022. Strategic Human Resource Management and Public Sector Performance: Context Matters. *International Journal of Human Resource Management*, 33 (1): 2 – 13.
12. Lipsky, M. 2010. *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Service*. New York: Russell Sage Foundation.
13. Nawi, R. 2017. *Perilaku Kebijakan Organisasi*. Makassar: Sah Media.
14. Nugraha. 2019. Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) dalam Mendukung Pelaksanaan Otonomi Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktik Administrasi*. 1 (3): 1 – 10.
15. Nursahriza. 2025. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia: Studi Literatur terhadap Implementasi Prinsip Good Governance. *Studi Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*. 2 (4): 82 – 91.
16. Prasetyo, F. E. Y., & Yunanto, M. K. 2024. Responsivitas Pelayanan Publik terhadap Pasien BPJS di Puskesmas Gantiwarno Kabupaten Klaten. *Jurnal Ilmu Administrasi*. 13 (2): 131 – 142.
17. Rasdiana, & Ramadani, R. 2021. Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*. 17 (2): 249 – 265.
18. Terry, G. R & Rue L. W. 2019. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.