

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR, DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan suatu penelitian guna melaksanakan analisis secara bersungguh-sungguh mengenai beberapa teori dan beberapa konsep yang berhubungan dengan topik yang sedang diteliti.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Secara umum penelitian terdahulu adalah sumber terdahulu/lampau dari hasil penelitian seseorang yang nantinya akan dibandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu juga berfungsi sebagai sumber inspirasi yang akan membantu pelaksanaan penelitian. Penelitian terdahulu juga menjadi bahan acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Penelitian terdahulu ini penulis cantumkan sebagai referensi untuk penelitian yang akan dilakukan di masa mendatang oleh akademis lainnya.

Penulis memilih empat penelitian terdahulu yang berkaitan dengan yang dilakukan penulis, yaitu penelitian dari: Retno Tanjung Anggraeni, Ruby Setiyawan, Novayanti S.R, dan Dina Ardianti. Pada tabel 2.1 penulis rangkum sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Retno T.A dan Fitrotun Niswah (2016)	Responsivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri	Teori Zeithaml	Kuantitatif Penulis menggunakan Kualitatif	Deskriptif	Kuesioner, Observasi, Wawancara
2	Ruby Setiyawan (2021)	Responsif Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong	Teori Zeithaml	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
3	Novayanti S.R dan Ismaniar Ismail (2019)	Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai	Teori Zeithaml	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
4	Dina Ardianti, Beni Akhmad, dan Junaidy (2022)	Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pasca Pandemi Covid-19 Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin	Lubis dan Huseini Penulis menggunakan teori Zeithaml	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi

Sumber : Diolah Peneliti 2023

1. Responsivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri oleh Retno Tanjung Anggraini dan Fitrotun Niswah 2016

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Retno Tanjung Anggraini dan Fitrotun Niswah pada tahun 2016, penulis dalam penelitian tersebut menggunakan teori dari Zeithaml dalam buku Hardiansyah (2011), dan jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan pendekatan kuantitatif, untuk pengumpulan datanya melalui kuesioner (angket), observasi dan wawancara. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama objek penelitiannya di Responsivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, dan menggunakan teori Zeithaml, dan untuk perbedaannya yaitu penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif, kemudian teknik pengumpulannya dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Responsivitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri dinyatakan sudah responsif meskipun masih terdapat beberapa kekurangan di dalamnya. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengolahan data yang menunjukkan bahwa nilai persentase variabel responsivitas adalah sebesar 71,45% dan dikriteriakan dalam kelas interval 61%-80% dengan kategori Responsif. Kemudian Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas pelayanan izin mendirikan bangunan di Badan Penanaman

Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kediri, yaitu faktor pendukung seperti terdapatnya Standar Operasional Prosedur (SOP), Studi Banding atau kunjungan kerja luar daerah, Pelayanan Keliling, dan Bimbingan Teknis (BIMTEK). untuk faktor penghambatnya yaitu Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM), Kurangnya penyediaan sarana dan pemrosesan serta sarana pengaduan masyarakat oleh BPM-P2TSP Kabupaten Kediri.

2. Responsif Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong oleh Ruby Setiyawan 2021

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori dari Zeithaml, dan metode penelitiannya menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi dengan melakukan observasi wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam objek penelitiannya, teori, metode penelitian dan teknik pengumpulan data dengan penulis.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pegawai Kecamatan Tanta slalu tanggap dalam memberikan pelayanan hal ini dapat dilihat dari pegawai yang ramah dalam melayani masyarakat dan tanggap dalam merespon pertanyaan dari masyarakat. Adanya upaya dari pegawai Kecamatan yang berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat meskipun kenyataanya belum optimal karena pelayanan yang

diberikan pegawai belum sesuai dengan SOP yang berlaku, belum lagi di tambah fasilitas yang kurang mendukung yang menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan terhambat. Adanya upaya dari pegawai Kecamatan yang terus berusaha untuk teliti dalam memberikan Pelayanan IMB dengan benar hal ini membuat Pelayanan terhindar dari kesalahan. Pegawai Kecamatan Tanta slalu tanggap untuk merespon keluhan-keluhan masyarakat dalam pelayanan pembuatan IMB sehingga dari pihak masyarakat bisa mengerti dan memahami dengan keadaan apabila ada gangguan atau hambatan dalam pelayanan.

3. Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai oleh Novayanti S.R dan Ismaniar Ismail 2019

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Zeithaml, jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan fenomena terkait responsivitas pengurusan SIUP. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara mendalam dengan informan. Perbedaan dalam penelitian ini dan penulis yaitu pada fokus penelitiannya, penulis memfokuskan penelitian saat ini pada Perizinan mendirikan Bangunan. Hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa repsonsivitas pelayanan publik dalam pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kabupaten Sinjai sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari 6 indikator yang digunakan.

Dalam kemampuan merespon masyarakat, pegawai DPMPTSP dinilai sangat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam aspek kecepatan melayani, pegawai DPMPTSP sangat singgah dan tulus dalam memberikan pelayanan terhadap pemohon SIUP. Dalam ketepatan melayani, aparatur DPMPTSP telah melayani sesuai dengan keinginan masyarakat yang tentunya berdasarkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) instansi. Dalam aspek kecermatan melayani, staf DPMPTSP benar-benar fokus dalam melayani serta sangat jelas dalam memberikan informasi pelayanan terhadap pengguna jasa. Dalam aspek ketepatan waktu, DPMPTSP dapat menyelesaikan penerbitan SIUP masyarakat dalam 5 hari kerja bahkan terkadang lebih cepat dari standar waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Dan dalam kemampuan menanggapi keluhan dari masyarakat, DPMPTSP telah menyediakan loket aduan yang tidak hanya berfungsi untuk menampung aspirasi masyarakat namun juga bertugas untuk menindak lanjuti keluhan dan saran dari publik secara cepat dan tepat.

4. Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pasca Pandemi Covid-19 Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin oleh Dina Ardianti, Beni Akhmad, Junaidy 2022

Penulis dalam penelitian ini mengukur penelitiannya menggunakan teori dari Lubis dan Huseini, yang dimana terdapat 5 indikator dalam mengukur efektivitas yaitu Efisiensi pelayanan, Prosedur pelayanan, Responsivitas pegawai, koordinasi antara pimpinan dan bawahan, serta sarana dan prasarana. Untuk metode penelitiannya menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan untuk teknik pengumpulan datanya dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Perbedaan penelitian ini dengan penulis yaitu pada variabel fokus penelitiannya dan teori, penulis menggunakan variabel responsivitas dan teori dari Zeithaml.

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat keefektifitasan dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin dari pelayanany telah terbilang cukup bagus, tapi masih kruang responsnya karyawan kepada keluhan warga, kurangnya sosialisasi penjelasan prosedur yang ada, sehingga masih ada masyarakat yang masih bingung terhadap alur proses pembuatan IMB tersebut.

2.1.2 Kajian Terhadap *Grand Theory*

2.1.2.1 Konsep Administrasi

Adanya administrasi senantiasa dikembangkan oleh pemikiran yang menjadikannya petunjuk untuk melakukan kegiatan yang sengaja dilakukan supaya tidak terjadi kegagalan pada saat melakukan tindakan-tindakan yang sudah direncanakan. Administrasi didefinisikan sebagai suatu proses dan kegiatan yang

berhubungan dengan pengelolaan kebijakan dalam mencapai suatu tujuan. pada arti sempit administrasi merupakan kegiatan catat-mencatat. Sedangkan dalam arti luas administrasi didefinisikan sebagai proses kerja sama antara satu orang atau bahkan lebih dengan cara pemanfaatan sarana serta prasarana secara tepat dan efisien. Teori administrasi dalam tahap pengembangan akan berjalan terus mengikuti perkembangan zaman dalam hal kegiatan manusia mau itu sebagai ilmuwan administrasi ataupun ahli administrasi.

Menurut **Siagian** yang dikutip oleh Pasolong (2011:3) menjelaskan bahwa Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang ikut serta dalam bentuk usaha bersama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Sedangkan menurut **Ulbert Silalahi** (2016:7) menjelaskan bahwa Administrasi berkaitan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh manusia atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Kemudian menurut **Taufiqurokhman** (2021:2) menjelaskan bahwa:

“Administrasi merupakan suatu fungsi yang memegang peranan sangat penting terhadap tercapainya kelancaran usaha kegiatan, maupun aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/organisasi. Sehingga dengan demikian dapat dikatakan administrasi juga merupakan urat nadi perusahaan dan administrasi juga dapat memperlihatkan fakta dan keterangan yang diperlukan untuk perencanaan secara rinci dan keterangan/data yang meliputi catatan yang akurat, formulir serta laporan yang meliputi tugas administrasi.”

Menurut **Reksohadiprawiro** yang dikutip oleh Mariati (2017:7) menjelaskan bahwa Administrasi berarti tatausaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis

dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta dengan fakta lainnya. Sedangkan menurut **J.Wajong** Administrasi merupakan pekerjaan tatausaha yang bersifat mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk menjadi bahan keterangan bagi pimpinan.

The Liang Gie yang dikutip oleh Mariati (2017:11) juga berpendapat bahwa Administrasi adalah segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama kelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Kemudian menurut **Sutarto** Administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan/kegiatan dalam setiap usaha kerjasama kelompok manusia untuk mencapai tujuan.

Menurut **Faried** yang dikutip oleh Mariati (2017:14) berpendapat bahwa:

“Administrasi dalam bekerjanya hanya akan dapat dilihat secara aktual pada kegiatan organisasi dan hasil kerja yang disebut manajemen. Kegiatan organisasi maupun manajemen, memperlihatkan tata hubungan kemanusiaan dengan berbagai fasilitas untuk mencapai tujuan bersama. Untuk pencapaian bersama secara efektif dan efisien diperlukan pengendalian, pengarahan, penjurusan, dan berbagai kegiatan yang bersifat memengaruhi. Semuanya itu hanya dapat dilakukan dengan menciptakan kemampuan memengaruhi oranglain guna tercapainya tujuan bersama secara efektif dan efisien.”

Sedangkan menurut Menurut **Irma Chrisyanti Dewi** (2011: 3) berpendapat bahwa Admintrasi memiliki pengertian dalam arti yaitu sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarian, yaitu meliputi kegiatan menerima, mencatat , menghimpun, mengolah mengadakan , mengirim, menyimpan.

Pentingnya peranan administrasi mengakibatkan timbulnya pandangan yang mengatakan bahwa sesungguhnya abad sekarang ini merupakan abad administrasi, karena semua keputusan baik dibidang politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan dan keamanan serta berbagai bidang lainnya hanya akan ada

artinya apabila keputusan tersebut terlaksana dengan efisien dan efektif. Pelaksanaan berbagai keputusan itulah yang sesungguhnya menjadi dasar utama keberadaan suatu sistem administrasi.

Berdasarkan pemaparan para ahli tersebut penulis menyimpulkan administrasi merupakan keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang di tentukan sebelumnya. Dan administrasi memiliki penahapan, dimulai dengan adanya gambaran yang paling sempit sampai dengan yang paling luas, mau dilihat dari fokusnya analisis yang memerlukan sifat keilmuan dalam pemikirannya maupun dilihat dari lokusnya sebagai kegiatan atau aktifitas yang hasil akhirnya kehidupan manusia bisa memenuhi tuntutan.

Menurut **Rahmat** yang dikutip oleh Siswandi (2017:2) Ciri-ciri pokok dari administrasi, yaitu:

- 1) Sekelompok orang, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan oleh lebih dari satu orang.
- 2) Kerja sama; artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih bekerja sama.
- 3) Pembagian tugas; artinya kegiatan administrasi bukan sekedar kegiatan kerja sama, melainkan kerja sama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas.
- 4) Kegiatan yang runtut dalam suatu proses; artinya kegiatan administrasi berlangsung dalam tahapan-tahapan tertentu secara berkesinambungan.
- 5) Tujuan; artinya sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerja sama.

Menurut **Prajudi Atmosudirdjo** yang dikutip oleh Ulbert Silalahi (2016:26) dan Peranan Administrasi disebabkan:

- 1) Dalam kehidupan masyarakat modern, terjadi perubahan pola kehidupan di segala bidang menjadi pola kehidupan berdasarkan kerja sama keorganisasian.
- 2) Pola kehidupan keorganisasian (*organizational life*) ini berkaitan dengan pola kehidupan modern dan cara berpikir serta bekerja secara rasional.
- 3) Cara berpikir dan bekerja secara rasional ini berkaitan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi modern.
- 4) Cara berpikir modern dan bekerja secara rasional dimaksudkan untuk menghasilkan keefektifan (*effectiveness*) dan keefisienan (*efficiently*) pencapaian tujuan.
- 5) Berpikir dan bekerja secara rasional dengan teknologi modern dan dengan pola kehidupan berorganisasi modern ke arah efisiensi dan efektivitas memerlukan administrasi.

2.1.2.2 Konsep Administrasi Publik

Administrasi publik memiliki keterkaitan dengan beberapa kebijakan dan peraturan yang terhubung dengan publik, administrasi pembangunan, dan masih banyak lainnya. Dilihat dari segi tata bahasa, administrasi publik memiliki dua kata menyusun yakni administrasi dan publik. Dengan begitu administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kegiatan oleh dua orang atau lebih guna mencapai tujuan yang telah direncanakan. Kemudian kata publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat atau warga dan negara. Dengan menghubungkan definisi diatas, penulis bisa menyimpulkan bahwa administrasi bisa didefinisikan sebagai suatu proses yang menjalankan kebijakan atau keputusan guna kepentingan masyarakat atau warga dan negaranya.

Menurut **Syafiie** (2016:24) menjelaskan bahwa Administrasi publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan. Sedangkan menurut **Wondrow Wilson** yang dikutip oleh Wirman Syafri (2012:21) menjelaskan bahwa Administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah, karena tujuan pemerintah yaitu melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat. ”

Kemudian menurut **Dimock dan Louis W.Koenig** yang dikutip oleh Harbani Pasolong (2007:7) dalam buku Teori Administrasi Publik menjelaskan bahwa:

“ Administrasi Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya. Kekuasaan politik ini bisa di dapatkan dari sistem demokrasi dan sistem warisan atau kerajaan. “

Administrasi Publik juga didefinisikan oleh **Caiden** yang dikutip oleh Erika,dkk (2020:3) sebagai berikut:

“Administrasi publik adalah fungsi dari pembuatan keputusan, perencanaan, perumusan tujuan dan sasaran, penggalangan kerja sama DPR dan organisasi-organisasi kemasyarakatan untuk memperoleh dukungan rakyat dan dana bagi program pemerintah, pemantapan dan perubahan organisasi, pengerahan dan pengawasan pegawai, kepemimpinan, komunikasi, pengendalian dan lain-lain yang dijalankan oleh lembaga eksekutif dan lembaga pemerintah lainnya”

Selain itu, menurut **Ibrahim** yang dikutip oleh Erika,dkk (2020:3) menjelaskan bahwa:

“Administrasi publik adalah seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan sebuah mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia. “

Kemudian menurut **Pasolong** yang dikutip juga oleh Erika,dkk (2020:3) menjelaskan bahwa Administrasi Publik adalah bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Sedangkan menurut **Hughes** Administrasi publik merupakan aktivitas melayani publik dan atau aktivitas pelayanan publik dalam melaksanakan kebijakan yang diperoleh dari pihak lain. Serta menurut **Chandler dan Plano** dalam buku Pasolong, Administrasi Publik adalah proses yang dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan dan kebijakan publik.

Menurut **Nigro & Nigro** yang dikutip Mariati (2017:19) berpendapat bahwa:

“Administrasi publik adalah usaha kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang yaitu yudikatif, legislatif dan eksekutif; mempunyai suatu peranan penting dalam memformulasikan kebijakan publik sehingga menjadi bagian dari proses politik; sangat berbeda dengan cara-cara yang ditempuh oleh administrasi swasta, dan berkaitan erat dengan beberapa kelompok swastadan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Definisi ini lebih menekankan proses kelembagaan yang melibatkan usaha kerjasama kelompok sabagai kegiatan publik yang berbeda dari kegiatan swasta.”

Sedangkan menurut **Nicholas Henry** yang dikutip juga oleh Mariati (2017:19) berpendapat bahwa:

“ Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan mesyarakat secara lebih baik.”

Pemaparan di atas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa administrasi publik merupakan kerjasama yang dilaksanakan sekelompok orang atau suatu lembaga untuk melaksanakan tugas-tugas dari pemerintah guna mencapai pemerintah yang efisien dan efektif agar kebutuhan publik bisa terpenuhi.

Menurut **Gray** yang dikutip oleh Harbani Pasolong (2011:20) menjelaskan peran administrasi publik dalam masyarakat sebagai berikut:

- 1) Menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.
- 2) melindungi hak-hak rakyat atas kepemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi rakyat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.
- 3) melestarikan nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan perubahan zaman, serta dapat terus hidup bersama secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.

2.1.3 Kajian Terhadap *Middle Theory*

2.1.3.1 Konsep Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh suatu organisasi dengan memperhatikan kebutuhan konsumen dan meninggalkan kesan yang jelas, dengan pelayanan yang baik maka konsumen merasa puas, sehingga pelayanan sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan atau menggunakan produk layanan yang ditawarkan. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan dari satu pihak kepada pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara santun dan beretika, sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan penerimanya.

Menurut **Sampara Lukman** yang dikutip oleh Sawir (2020:83) dalam buku "Birokrasi pelayanan public, konsep, teori dan aplikasi" mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dan memuaskan dalam suatu kelompok atau unit, meskipun hasilnya tidak berhubungan secara fisik dengan produk.

Kemudian dalam buku tersebut **Sinambela** juga berpendapat bahwa:

“Pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu memberikan kepada orang lain apa yang dibutuhkan untuk kegiatan pelayanan. Pada dasarnya setiap orang membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia”

Sedangkan menurut **Kotler** yang dikutip oleh Mustanir (2022) mengemukakan bahwa:

“Pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan kepada orang lain. Pelayanan atau yang lebih dikenal jasa dapat digolongkan menjadi dua bagian:

a) *High contact service* : Klasifikasi jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses pelayanan.

b. *Low contact service*: Klasifikasi layanan dimana kontak antara konsumen dan penyedia layanan tidak terlalu tinggi, kontak fisik dengan konsumen hanya terjadi pada penerimaan yang termasuk dalam klasifikasi layanan kontak rendah. Misalnya lembaga keuangan.”

Menurut **A.S Moenir** yang dikutip oleh Rangkuti (2017:83) berpendapat bahwa:

“Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.
“

Sedangkan menurut **H.N Cason** dalam buku *Rangkuti Pelayanan* adalah tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk, atau memberikan keuntungan kepada pembeli atau konsumen.

Kemudian menurut **Tjiptono** (2012:4) berpendapat bahwa:

“pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).”

Tjiptono juga berpendapat bahwa Pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Pelayanan juga merupakan sebuah usaha atau tindakan kepada seseorang untuk membantu proses pemenuhan kebutuhan secara langsung dan menyiapkan apa yang diperlukan oleh orang lain dan menjadi tanggung jawab pemerintah yang menjalankan. Pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan tidak berwujud dengan tujuan untuk mendapat kepuasan dalam memenuhi segala kebutuhan masyarakat .

Sejalan dengan itu, menurut **Ferine & Juniarti** (2022:11) dalam buku “Pelayanan Sumber Daya Manusia” berpendapat bahwa Terdapat beberapa unsur yang mempengaruhi pelayanan publik diantaranya:

1. *Tangibles* (Bukti Langsung)
Tangibles merupakan salah satu bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen
2. *Reability* (Keandalan)
Reability atau keandalan ialah sebuah kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu
3. *Responsiveness* (ketanggapan)
Responsiveness atau daya tanggap yakni suatu kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap
4. *Assurance* (jaminan)
Assurance atau jaminan yaitu berbagai ilmu pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumend alam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.
5. *Emphaty* (Empati)
Emphaty adalah sebuah entuk dari kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.

Kemudian dalam buku tersebut **Ferine & Juniarti** juga berpendapat bahwa

Pelayanan memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Untuk menjamin kepuasan yang maksimal, maka suatu jasa ditawarkan harus dilakukan sesuai dengan pengoperasian jasa tersebut
2. Peningkatan citra perusahaan diawali dengan mengintensifkan persaingan para pesaing.
3. Memajukan usaha dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan memenuhi kebutuhannya.
4. Membuat kesan pertama yang baik jika terbiasa dengan pelayanan prima di masyarakat
5. Meningkatkan Daya Saing

Hakikat pelayanan umum menurut **Sedarmayanti** (2013) dalam buku

“Manajemen Sumber Daya Manusia” yaitu:

- a) Meningkatkan kualitas dan produktivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab lembaga pelayanan publik
- b) Mendorong upaya perbaikan sistem dan manajemen pelayanan agar pelayanan publik terselenggara lebih efektif dan efisien
- c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan partisipasi masyarakat serta peningkatan kesejahteraan masyarakat luas

2.1.3.2 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu yang menjadi tanggung jawab Negara. Pelayanan publik atau umum ini dilaksanakan oleh instansi dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa dan lain sebagainya yang dibutuhkan oleh masyarakat dan dikelola oleh pemerintah sebagai pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam pasal 1 ayat 1 mendefinisikan bahwa pelayanan publik merupakan 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. Hal ini juga dipertegas dalam ayat 7 bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Menurut **Lewis dan Gilman** yang dikutip oleh Hayat (2019:21) dalam buku “Manajemen Pelayanan Publik” berpendapat bahwa:

“Pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek-aspek yang diberikan merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik untuk menjaga kepercayaan masyarakat sebagai landasan tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik.”

Sedangkan menurut **Mahmudi** yang dikutip oleh Mustanir (2022) dalam buku “Pelayanan Publik” Pelayanan publik adalah setiap pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan publik dan melaksanakan ketentuan hukum. Kemudian menurut **Sinambela** (2011), pelayanan publik adalah penyediaan layanan (pelayanan) yang memuaskan kebutuhan orang-orang yang berkepentingan dengan organisasi menurut aturan dan prosedur dasar yang ditetapkan.

Sejalan dengan itu, menurut **Kurhayadi** (2020:80) dalam buku “Kebijakan Publik di Era Globalisasi” menjelaskan bahwa:

“Pelayanan publik (*public service*) yang dilakukan oleh birokrasi publik merupakan salah satu wujud dari berfungsinya aparatur negara baik sebagai pejabat publik maupun sebagai abdi masyarakat. Keberadaan lembaga publik, termasuk pada hakekatnya pejabat publik, tidak dimaksudkan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk menyediakan atau melayani masyarakat. Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan professional”

Menurut **Moenir** yang dikutip oleh Hardiansyah (2011:18) mengemukakan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat.”

Kemudian menurut **Pamudji** dikutip Hardiansyah (2011:18) berpendapat bahwa:

“Jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. Jenis pelayanan publik dalam arti jasa-jasa, yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan keluarga, pelayanan pendidikan, pelayanan haji, pelayanan pencarian keadilan, dan lain-lain.”

Sementara itu, **Hardiansyah** (2011: 15) berpendapat bahwa:

“Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).”

Dari beberapa penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah atau non pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pada prinsipnya setiap pelayanan publik ini, senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan klien atau masyarakat pengguna jasa. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Banyaknya jenis pelayanan umum di negeri ini dengan macam-macam persoalan dan penyebab yang sangat bervariasi antara satu dengan yang lainnya, sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan tersebut.

Salah satu fungsi pelayanan publik menurut **Hayat** (2019) yaitu:

“Dalam Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga Negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik.”

Menurut **Kurhayadi** (2020:81) bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan diantaranya:

- a. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan naskah dinas dalam berbagai bentuk yang dibutuhkan oleh masyarakat. contohnya status kewarganegaraan, bukti kompetensi, kepemilikan atau penguasaan barang, dan lain-lain.
- b. Jasa komoditi, yaitu jasa yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang untuk kepentingan umum, seperti jaringan telepon, listrik, air bersih, dan lain-lain.
- c. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menyediakan berbagai bentuk pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seperti Pendidikan, kesehatan, transportasi, dan sebagainya.

Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk menghasilkan kepuasan dan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Selain itu tujuan pelayanan publik yang diberikan oleh negara kepada masyarakat adalah untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya di berbagai bidang kehidupan, baik fisik maupun non fisik.

2.1.3.3 Konsep Sikap

Salah satu faktor utama dalam mendukung pelayanan publik yang baik yaitu sikap. Sikap merupakan reaksi atau respon seseorang untuk menilai, menanggapi, dan tindakan terhadap objek sosial yang berkaitan dengan simbol, kata-kata, slogan, orang, lembaga, ide, dan masih banyak lainnya dengan hasil yang positif atau negatif.

Menurut **Anni** yang dikutip oleh Diana,dkk (2021:23) menjelaskan bahwa Sikap merupakan kombinasi dari konsep, informasi, dan emosi yang dihasilkan di dalam predisposisi untuk merespon orang, kelompok, gagasan, peristiwa, atau objek tertentu secara menyenangkan atau tidak menyenangkan. Sedangkan menurut **Alexander** (2021:24) menjelaskan bahwa Sikap merupakan pernyataan evaluatif baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan terhadap objek, individu, atau peristiwa. Hal ini menggambarkan bagaimana perasaan seseorang tentang sesuatu.

Dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat, sikap yang responsif sangat diperlukan karena hal tersebut dapat membuktikan kemampuan lembaga publik untuk menyediakan suatu tuntutan seluruh masyarakat di suatu negara. Selain itu, sikap responsif dalam pelayanan akan menimbulkan pandangan positif baik dari kalangan masyarakat, maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Hal ini tentunya dapat mempengaruhi pada kualitas pelayanan dari lembaga tersebut.

Menurut **Saifudin Azwar** (2010: 3) sikap diartikan sebagai suatu reaksi atau respon yang muncul dari seseorang individu terhadap objek yang kemudian memunculkan perilaku individu terhadap objek tersebut dengan cara-cara tertentu. Sedangkan menurut **Suwarno**,dkk (2009: 151) Sikap adalah suatu proses penilaian yang dilakukan oleh seorang individu terhadap suatu objek. Objek yang disikapi individu dapat berupa benda, manusia atau informasi. Proses penilaian seorang terhadap suatu objek dapat berupa penilaian positif dan negatif.

Sementara itu, menurut **Gerungan** (2004: 160) menjelaskan bahwa:

“Pengertian sikap atau attitude sebagai suatu reaksi pandangan atau perasaan seorang individu terhadap objek tertentu. Walaupun objeknya sama, namun tidak semua individu mempunyai sikap yang sama, hal itu dapat dipengaruhi oleh keadaan individu, pengalaman, informasi dan kebutuhan masing- masing individu berbeda. Sikap seseorang terhadap objek akan membentuk perilaku individu terhadap objek.”

Berdasarkan pendapat beberapa para ahli di atas, penulis menyimpulkan sikap tersebut mampu mewujudkan, serta mengembangkan sifat proaktif dengan menambah kepekaan seseorang atau suatu kelompok terhadap lingkungan sekitar. Hal ini juga sangat baik untuk dilakukan karena membuat seseorang merasa dihargai. Responsif sangat berhubungan erat dengan sikap, hal ini karena responsif dapat digunakan jika ada timbal balik antara satu orang ke orang lainnya. Sehingga ke depannya akan berdampak positif pada hubungan kedua belah pihak, tanpa ada yang merasa dirugikan atau tidak terima pendapat tersebut. Oleh karena itu, sikap responsif dalam pelayanan publik sangat berpengaruh.

Menjadi responsif juga sangat erat kaitannya dengan kemampuan memimpin, atau skill leadership. Tentu saja, didasari oleh sikap ingin mendengarkan dan menanggapi, sehingga akan tercipta sebuah tatanan hubungan baik.

Suwarno,dkk (2009: 152-154) juga menjelaskan mengenai pembentukan sikap. Yaitu:

1. Pengondisian klasik, proses pembentukan ini terjadi ketika suatu stimulus atau rangsangan selalu diikuti oleh stimulus yang lain, sehingga rangsangan yang pertama akan menjadi isyarat bagi rangsangan yang kedua.
2. Pengondisian instrumental, yaitu apabila proses belajar yang dilakukan menghasilkan sesuatu yang menyenangkan maka perilaku tersebut akan

diulang kembali, namun sebaliknya apabila perilaku mendatangkan hasil yang buruk maka perilaku tersebut akan dihindari.

3. Belajar melalui pengamatan atau observasi. Proses belajar ini berlangsung dengan cara mengamati orang lain, kemudian dilakukan kegiatan serupa.
4. Perbandingan sosial, yaitu membandingkan orang lain untuk mengecek pandangan kita terhadap suatu hal tersebut benar atau salah.

Pembentukan sikap seorang individu juga dipengaruhi oleh adanya interaksi dengan sekitarnya melalui proses yang kompleks. Menurut **Gerungan** (2004:166-173) faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap seorang individu yang berasal dari faktor internal dan eksternal.

2.1.4 Kajian Terhadap *Operasional Theory*

2.1.4.1 Konsep Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan suatu organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun tujuan dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Singkatnya, responsivitas di sini mengacu pada keselarasan program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai indikator kinerja karena daya tanggap secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik untuk memenuhi tugas dan tujuan, terutama untuk menanggapi kebutuhan masyarakat.

Menurut **Dwiyanto** yang dikutip oleh Rukmana (2020) dalam jurnal yang berjudul “Administrasi Publik” menyatakan bahwa:

“Responsivitas merupakan kemampuan suatu organisasi untuk menanggapi kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan publik sebagai tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat. Responsivitas adalah konsep yang menyangkut

kemampuan perangkat untuk menghadapi dan mengantisipasi upaya baru, perkembangan baru. Birokrasi harus cepat tanggap agar tidak tertinggal dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya.”

Sedangkan menurut **Dilulio** yang dikutip oleh Rochmah (2013:1) dalam buku “Responsivitas Pelayanan” menjelaskan bahwa:

“Responsivitas merupakan kemampuan birokrasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena menunjukkan kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun rencana dan prioritas pelayanan, serta menyusun program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Sementara itu menurut **Siagian** yang dikutip oleh Rukin (2021:37) menjelaskan bahwa:

“Dalam pembahasan teori pengembangan organisasi, terlihat bahwa responsivitas mengacu pada kemampuan organisasi untuk menghadapi dan mengantisipasi aspirasi, perkembangan, tuntutan dan informasi baru. Birokrasi harus merespon cepat agar tidak tertinggal dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya.”

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa produk pelayanan yang selama ini dihasilkan oleh birokrasi, belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Maka dari itu responsivitas layanan sangat diperlukan untuk mengimbangi ketidakpuasan dari para konsumen (pengguna layanan).

Menurut **Itzsimmons** dalam Sedarmayanti (2004: 90), salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan adalah *responsiveness* atau responsivitas. Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

Sedangkan **Sugandi** (2011:124) berpendapat bahwa:

“Dalam pembahasannya mengenai teori pengembangan organisasi mengindikasikan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.”

Kemudian menurut **Esman** yang dikutip DR. Chaizi Nasucha (2004:122) berpendapat bahwa:

“Upaya untuk memperbaiki kinerja birokrasi Negara salah satunya adalah responsivitas. Responsivitas adalah kesedian untuk membantu klien dengan memberikan pelayanan seperti yang diinginkan para klien. Keinginan para klien berkaitan dengan masalah waktu, akses, dan komunikasi antara pembeli layanan dengan klien.”

Sedangkan menurut **Santoso** (2008:131) mengatakan bahwa responsivitas merupakan kemampuan lembaga publik merespons kebutuhan masyarakat, terutama yang berkaitan dengan basic need (kebutuhan dasar) serta HAM (hak sipil, hak politik, hak ekonomi, hak sosial, dan hak budaya). Sedangkan menurut **Lenvinne** dikutip oleh Hardiyansyah (2011:53) menyatakan bahwa responsivitas ini bertujuan untuk mengukur kemampuan para penyedia layanan terhadap kebutuhan, keinginan, harapan, aspirasi maupun tuntutan penerima layanan.

Dari beberapa penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, responsivitas menjadi salah satu indikator dalam pelayanan karena secara langsung menunjukkan kemampuan lembaga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, responsivitas dapat digambarkan ialah suatu daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat dimana pemerintah atau aparatur tersebut dapat dikatakan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tersebut dapat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

2.1.4.2 Indikator Responsivitas

Menurut **Dwiyanto** (2021:63), untuk meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan pelanggan terdapat indikator sebagai berikut:

1. Terdapat tidaknya keluhan pengguna jasa selama satu tahun terakhir.
2. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan pengguna jasa.
3. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai refrensi bagi perbaikan penyelenggara pelayanan di masa mendatang.
4. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Menurut **Tangkilisan** (2005:177) Responsivitas dapat diukur melalui daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntunan masyarakat.

Sedangkan menurut **Zeithaml** dalam buku Hardiansyah (2011:46) responsivitas dapat diukur melalui indikator:

1. Kemampuan merespon
2. Kecepatan melayani
3. Ketepatan melayani

4. Kecermatan melayani
5. Ketepatan waktu pelayanan
6. Kemampuan menanggapi keluhan

Sementara itu, menurut **Sawir** (2020:118) dalam operasionalisasianya responsivitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa indikator, yaitu:

- a. Terdapat tidaknya keluhan dan pengguna jasa selama satu tahun terakhir;
- b. Sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dan pengguna jasa;
- c. Penggunaan keluhan dan pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang;
- d. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa;
- e. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam system pelayanan yang berlaku.

2.2 Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir di definisikan sebagai pola pemikiran penulis atau alur berfikir penulis dalam menyusun penelitian sesuai dengan konsep dan tema, dan berlandaskan pada teori ahli sebagai rujukan untuk mempermudah dan memahami beberapa variable yang di gunakan penulis dalam penelitian ini. Pada kerangka pemikiran penelitian ini penulis akan membahas objek penelitian dan permasalahan mengenai Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Perizinan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Cianjur.

Responsivitas pelayanan publik sangat berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, salah satunya yaitu pelayanan dalam perizinan bangunan. Dengan pelayanan yang baik dan responsif dalam perizinan bangunan maka masyarakat akan merasa puas dan tidak akan ada keluhan mengenai pembuatan surat Persetujuan Bangunan Gedung. Apabila masyarakat memiliki Persetujuan Bangunan Gedung, berarti masyarakat telah berkontribusi untuk

meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), dan hal tersebut dapat mempengaruhi pembangunan daerah di masa mendatang.

Oleh karena itu, pada penelitian ini penulis mengambil suatu teori yang menjadi kerangka acuan dan pedoman dari alur penelitian ini. Untuk mengukur Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Perizinan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Cianjur, penulis menggunakan teori dari **Zeithaml** dalam buku Hardiansyah (2011:46) yang berjudul 'Kualitas Pelayanan Publik' yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan dimensi responsivitas yang dimana terdapat 6 indikator, yaitu:

1. Kemampuan Merespon

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan. Setiap pelanggan memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu petugas layanan juga harus tahu bagaimana bersikap dan berkomunikasi yang baik dan hangat.

2. Kecepatan Melayani

Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam memberi pelayanan dan memenuhi permintaan pemohon. Selain kesigapan, pada indikator ini ketulusan juga sangat penting. Tidak ada yang melebihi keindahan dari sebuah pekerjaan yang dikerjakan dengan tulus.

3. Ketepatan Melayani

Pada indikator pelayanan yang tepat, pelayanan yang diberikan harus telah sesuai prosedur pelayanan dan melakukan pelayanan dengan tepat. Pelayanan yang sesuai dengan prosedur yaitu pelayanan yang sesuai dengan SOP pelayanan yang telah ditetapkan sehingga tidak ada kesalahan dalam melayani serta tidak terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan hak setiap pelanggan.

4. Kecermatan Melayani

Kecermatan dalam pemberian pelayanan perlu untuk diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan pelanggan. Pelayanan dengan cermat berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau penerima layanan baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan.

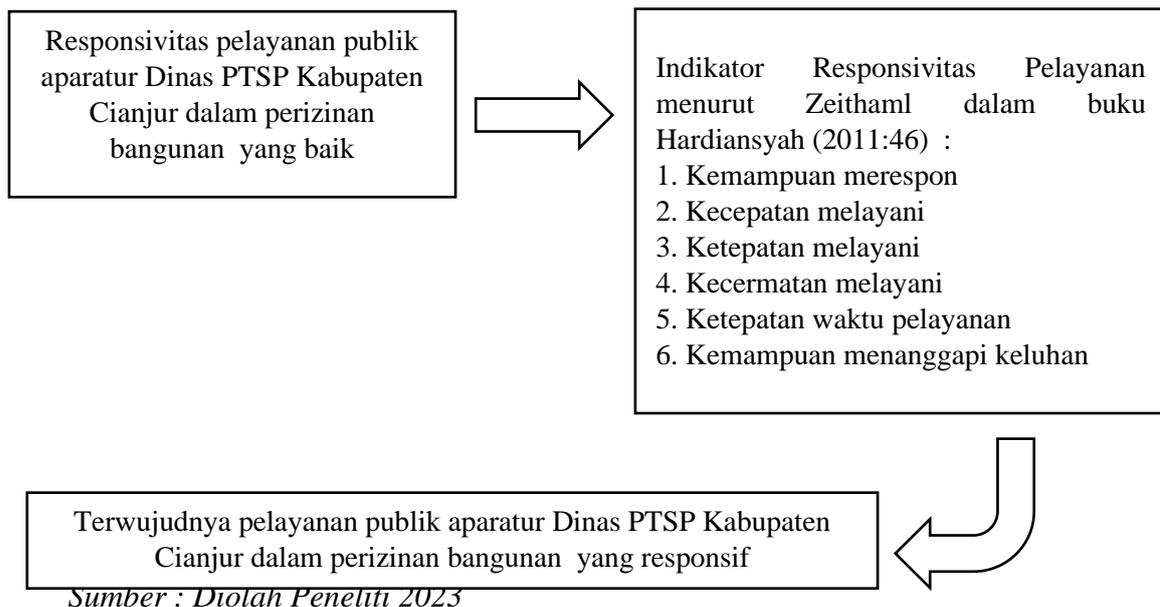
5. Ketepatan Waktu Pelayanan

Pelayanan dengan waktu yang tepat mengandung arti petugas dalam melayani masyarakat diharapkan pelaksanaan pelayanannya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

6. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib dalam menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan maupun keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kewenangannya.

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



2.3 Proposisi

Berdasarkan kerangka berfikir diatas, proposisi mengenai Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Perizinan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Cianjur sebagai berikut :

1. Responsivitas dalam perizinan bangunan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Cianjur masih belum berjalan dengan baik terhadap masyarakat pemohon. Responsivitas pelayanan akan berjalan dengan baik jika memperhatikan teori responsivitas yang diukur dari kemampuan merespon, kecepatan

melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan.

2. Responsivitas dalam perizinan bangunan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Cianjur belum berjalan dengan baik karena terdapat faktor penghambat dalam pelayanannya.