

**THESIS**  
**RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN LAYANAN PUBLIK**  
**DI KABUPATEN BANTAENG**

“Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Magister Ilmu Pemerintahan”



**OLEH:**

**KSATRIAWAN ZAENUDDIN**

**E062221013**

**PROGRAM PASCASARJANA ILMU PEMERINTAHAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**2024**

**LEMBARAN PENGESAHAN TESIS**

**RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN LAYANAN PUBLIK DI  
KABUPATEN BANTAENG**

Disusun dan diajukan oleh:

**KSATRIAWAN ZAENUDDIN**

**E062221013**

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin pada tanggal  
**28 Februari 2024** dan dinyatakan telah memenuhi  
syarat kelulusan

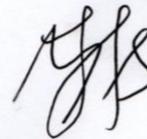
Menyetujui:

Pembimbing Utama



**Prof. Dr. Nurlinah, M.Si**  
**NIP: 196309211987022001**

Pembimbing Pendamping



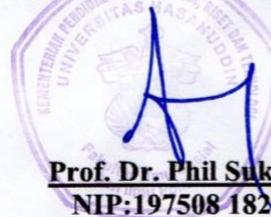
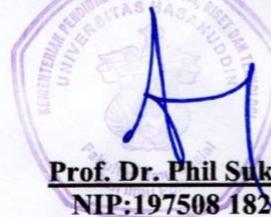
**Dr. Suhardiman Syamsu, S.Sos., M.Si**  
**NIP: 196804112000121001**

Plt Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan



**Dr. A. M. Rusli, M.Si**  
**NIP: 196407271991031001.**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin



**Prof. Dr. Phil Sukri, S.IP., M.Si**  
**NIP: 197508 1820 080 1100 8**

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ksatriawan Zaenuddin

NIM : E062221013

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S2

Menyatakan dengan yang sebenarnya bahwa Karya Tulis yang berjudul **RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN LAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANTAENG** adalah karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan tulisan atau pemikiran orang lain.

Saya akan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ada pihak yang merasa dirugikan baik secara pribadi maupun sanksi secara hukum yang berkaitan dengan karya tulis saya.

Makassar, 28 Februari 2024

Yang menyatakan



**Ksatriawan Zaenuddin**

## ABSTRAK

KSATRIAWAN ZAENUDDIN. *Responsivitas Penyelenggaraan Layanan Publik di Kabupaten Bantaeng* (dibimbing oleh Nurlinah dan Suhardiman Syamsu).

Responsivitas merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan publik dan kinerja baik buruknya suatu organisasi. Mal pelayanan publik (MPP) adalah upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan terpadu dan secara *ex officious*, penyelenggaraannya dibebankan kepada DPMPTSP. Oleh karenanya, DPMPTSP dihadapkan kepada tugas pelayanannya dan juga penyelenggaraan MPP. Permasalahannya adalah adanya kekosongan unit layanan di MPP Bantaeng sehingga dipertanyakan seperti apa responsivitas DPMPTSP dalam menjaga ketersediaan layanan di MPP Bantaeng. Untuk mencapai tujuan penelitian tersebut, diukur melalui empat indikator; yaitu kemampuan merespon, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan menanggapi keluhan masyarakat. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan memanfaatkan data deskriptif. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data terdiri atas pengondensasian data, penyajian data, dan penyimpulan. Penelitian ini dibatasi pada unit layanan Samsat di MPP Bantaeng. Hasil penelitian menunjukkan (1) kemampuan merespon, DPMPTSP menunjukkan sikap dan komunikasi yang positif melalui pemberian informasi, kemudahan proses permohonan, dukungan bagi penyandang disabilitas, dan koordinasi dengan unit layanan; (2) kecepatan penyelenggaraan MPP melalui koordinasi harian, penyesuaian jam operasional, dan promosi layanan. Namun, masih terjadi kekosongan permintaan layanan yang membutuhkan strategi lebih lanjut dalam meningkatkan minat masyarakat; (3) ketepatan penyelenggaraan, DPMPTSP Kabupaten Bantaeng menghadapi kendala struktur organisasi yang kurang jelas dan kurangnya pemahaman mengenai tugas subunit di MPP. Jam operasional yang berbeda antarunit layanan yang menimbulkan disinformasi kepada masyarakat. Evaluasi berkala perlu diperkuat untuk mengatasi masalah tersebut. Belum maksimalnya penyelenggaraan MPP sesuai Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2019 dan Perjanjian Kerja Sama antar-SKPD/instansi terkait; (4) kemampuan DPMPTSP dalam menanggapi keluhan masyarakat di MPP Bantaeng masih belum berjalan maksimal, diperlukan pengembangan fasilitas pengaduan dan penjabaran dalam SOP, serta kejelasan keluhan. Kendalanya kurangnya mendalami peran dalam organisasi MPP, SDM SKPD/instansi terkait dan sosialisasi yang masih kurang, MPP Bantaeng belum menjadi pilihan utama bagi masyarakat.

Kata kunci: responsivitas, DPMPTSP, MPP Bantaeng



## ABSTRACT

KSATRIAWAN ZAENUDDIN. *Responsiveness of Public Service Implementation in Bantaeng Regency* (supervised by Nurlinah and Suhardiman Syamsu).

Responsiveness is one of the indicators in assessing the quality of public services and the good or bad performance of an organization. The Public Service Mall (MPP) is a government effort to improve the quality of the integrated services and ex-officio its implementation is charged to DPMPTSP. Therefore, DPMPTSP is faced with the service tasks and also organizes MPP. The problem is the vacancy of service units in MPP Bantaeng, so how is the responsiveness of DPMPTSP in maintaining the service availability in MPP Bantaeng. To achieve the research objectives, it is measured through 4 indicators, namely the ability to respond, speed, accuracy and ability to respond to the public complaints. The research used the qualitative method by utilizing the descriptive data. Data were collected through the observation, interview and documentation. The data analysis processing consisted of the data condensation, data presentation, and conclusion drawing. This research is limited to the One-stop Administration Services Office (Samsat) unit in MPP Bantaeng. The research results indicate 1) that the responding ability, DPMPTSP shows the positive attitude and communication through the provision of the information, ease of application process, support for persons with the disabilities, and coordination with the service units, 2) the speed of MPP implementation through the daily coordination, adjustment of the operational hours, and service promotion. However, there are still gaps in the service requests that require further strategies in increasing the public interest, 3) that the implementation accuracy, DPMPTSP Bantaeng Regency faces the obstacles of the unclear organizational structure and lack of understanding of the duties of sub- units in MPP. The different operating hours between service units cause the disinformation to the public. The periodic evaluations need to be strengthened to overcome this problem. The implementation of MPP has not been maximized in accordance with the Regent Regulation Number 61 Year 2019 and the Cooperation Agreement between related Regional Device Work Units (SKPD)/agencies, 4) that DPMPTSP's ability to respond to public complaints in MPP Bantaeng is still not running optimally, the development of the complaint facilities and elaboration in SOPs and clarity of complaints are needed. The obstacles are the lack of deepening roles in the MPP organization, the human resources of the related SKPD/agencies and the lack of socialization, and MPP Bantaeng has not become the first choice for the community.

Key words: responsiveness, DPMPTSP, MPP Bantaeng



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT, Zat yang dengan berkat nikmat-Nya sempurnalah segala kebaikan dan tidaklah kita mendapat petunjuk agama sekiranya Allah SWT tidak memberi petunjuk kepada kita dan segala pujian yang banyak mengandung berkah kepada-Nya. Pujian yang memenuhi langit, memenuhi bumi, dan memenuhi alam semesta serta memenuhi segala sesuatu yang dikehendaki oleh Rabb kita.

Semoga shalawat dan salam tetap tercurahkan kepada orang yang diutus Allah sebagai rahmat bagi alam semesta, pembimbing umat manusia, sebagai pemberi kabar gembira dan pemberi peringatan, sebagai penyeruh kepada (agama) Allah dengan izin-Nya serta untuk menjadi cahaya yang menerangi, yaitu junjungan dan pemimpin kita Rasulullah Muhammad Saw., beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya, serta semua yang menyeru dengan seruannya dan orang-orang yang mengikuti sunnahnya sampai hari kiamat.

Berangkat karunia dan hidayah Allah SWT, penulis akhirnya dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "*Responsivitas Penyelenggaran Layanan Publik di Kabupaten Bantaeng*" untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.

Sembah sujud dan kupersembahkan tesis ini terkhusus kepada orang tua tercinta kepada ayah Zaenuddin Kabai dan ibu Salma atas segala pengorbanan,

kesabaran, doa, dukungan dan semangat yang tidak pernah ternilai oleh apapun hingga penulis mampu menyelesaikan studi, kiranya amanah yang diberikan kepada penulis tidak tersia-siakan. Terima kasih kepada kakakku Afdan, Fajar Ashar, Juliar Nur, Ekawati Zaenuddin dan adikku Nur Hikmah, Nurul Qurani, Ahriani dan kepada keponakanku yang telah menyegarkan kepenatan pikiran dalam penyusunan tesis ini dan kepada orang-orang tercinta yang senantiasa mendukung dan mendoakan kelancaran penulisan tesis ini.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis tidak lepas dari berbagai macam kendala, hambatan dan kesulitan, akan tetapi atas segala usaha dan doa yang selalu dipanjatkan yang maha kuasa Allah SWT selama penyusunan tesis ini mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, nasihat dan saran yang diberikan oleh berbagai pihak, terutama kepada kedua pembimbing yang selalu memberikan arahan selama penulisan tesis ini sehingga dapat saya selesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tesis ini, tak dapat selesai tanpa bantuan yang diberikan kepada penulis, maka penulis mengucapkan penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan moril dan materil sehingga proposal tesis ini dapat selesai, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc Rektor Universitas Hasanuddin yang memberikan kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Pendidikan di Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Dr. Phil Sukri, S.IP., M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas beserta staf, atas segala bentuk pelayanan serta memberikan fasilitas didalam perkuliahan dan persetujuan serta menjadi pemantik bagi peneliti untuk

melihat dari berbagai sudut pandang untuk menilai suatu permasalahan sebagaimana dalam bangku perkuliahan.

3. Bapak Dr. A. M. Rusli, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan sekaligus penguji pertama yang senantiasa meluangkan waktunya, memberikan saran dan motivasi serta memberikan solusi dari awal perkuliahan hingga selesainya penyusunan tesis ini.
4. Ibu Prof. Dr. Nurlinah, M.Si selaku pembimbing pertama yang dengan tulus meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan dan saran dalam proses penyusunan penelitian ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Dr. Suhardiman Syamsu, S.Sos.,M.Si selaku pembimbing kedua yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing, arahan dan memberikan masukan, serta diskusi bersama demi kelancaran penulisan tesis ini.
6. Bapak Dr. Andi Lukman Irwan, S.IP, M.Si selaku penguji kedua yang senantiasa memberikan saran dan kritik yang membangun agar penelitian ini dapat terarah dengan baik dan menyajikan beragam perspektif agar peneliti memiliki banyak pilihan dan memfokuskannya ysng penulis rasakan dalam meneliti.
7. Ibu Dr. Hasniati, S.Sos.,M.Si selaku penguji ketiga yang telah meluangkan waktunya melalui diskusi bersama, memberikan nasihat, perbaikan serta memberikan berbagai opsi pada rancangan penulisan penelitian ini, nasihat tersebut peneliti rasakan saat obsrvasi, penyusunan hingga selesainya penulisan tesis ini.

8. Seluruh dosen Pascasarjana Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah memberikan segudang ilmu untuk penulis.
9. Bapak dan Ibu pegawai beserta staf akademik pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang dengan sabar dan ikhlas memberikan pelayanan membantu penulis dalam setiap pengurusan berkas pada proses penyelesaian tesis ini.
10. Terima kasih kepada seluruh informan baik dari DPMPTSP Kabupaten Bantaeng dan Samsat Bantaeng serta masyarakat yang dengan tulus meluangkan waktunya berdiskusi bersama untuk memastikan, memperkuat dan meningkatkan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Bantaeng.
11. Seluruh rekan-rekan pascasarjana Ilmu Pemerintahan angkatan 2022 yang senantiasa memberikan saran, masukan dan memotivasi penulis dari awal kuliah hingga penyelesaian tesis ini. Semoga silaturahmi yang kita jalin bersama dapat terus terjaga pada ruang dan waktu selanjutnya.
12. Kepada temanku, saudaraku dan kakandaku yang membantu dalam proses diskusi, materi dan menampung keluh kesah dalam penyusunan tesis yang tidak bisa saya sebutkan namanya dikarenakan mungkin sebagian besar isi tesis ini hanya berisi nama-nama kalian. Saya sampaikan terima kasih.

Penulis mendoakan semoga kebaikan atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis, termasuk yang tidak sempat saya tuliskan namanya. Yakinlah bahwa waktu, usaha, materi, dan ilmu yang diberikan kepada penulis, penulis hadirkan sebuah karya melalui penelitian dan tesis yang dapat penulis

pegang dan sampaikan kepada masyarakat Indonesia dan terutama kepada masyarakat Kabupaten Bantaeng. Semoga semua ini mendapatkan nilai ibadah dan pahala dari Allah SWT. Amin yaa Rabbal Alamin.

Makassar, 28 Februari 2024

**Ksatriawan Zaenuddin**

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Pernyataan Keaslian Tesis .....	iii
Abstrak .....	iv
<i>Abstrack</i> .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	16
A. Pelayanan Publik dalam Pemerintahan .....	16
B. Good Governance, Pilar-Pilar dan Prinsip-Prinsipnya.....	24
C. Prinsip Responsivitas dalam Good Governance .....	31
D. Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik .....	38
E. Mal Pelayanan Publik .....	42
F. Penelitian Terdahulu .....	48
G. Kerangka Pikir .....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	52
A. Jenis dan Tipe Penelitian.....	52
B. Lokasi Penelitian.....	53
C. Fokus Penelitian .....	53
D. Sumber Data.....	54

E. Informan Penelitian .....	55
F. Teknik Pengumpulan Data .....	56
G. Teknik Analisis Data .....	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
A. Deskripsi Umum Kabupaten Banteng.....	59
B. DPMPTSP Kabupaten Bantaeng .....	64
C. Mal Pelayanan Publik Bantaeng .....	80
D. Samsat Bantaeng .....	85
E. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	88
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>118</b>
A. Kesimpulan .....	118
B. Saran.....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>121</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>125</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Instansi/Tenant di MPP Bantaeng 2023 .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	48
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	55
Tabel 4.1 Pegawai dan Golongan DPMPTSP Kabupaten Bantaeng .....	66
Tabel 4.2 Sarana Prasarana/Fasilitas MPP Bantaeng.....	94
Tabel 4.3 Laporan Kunjungan MPP Bantaeng Pada Tahun 2023 .....	102
Tabel 4.4 Laporan Kunjungan Unit Layanan Samsat di MPP Bantaeng 2023 .....	103
Tabel 4.5 Kanal/Media Konsultasi dan Pengaduan MPP Bantaeng .....	114
Tabel 4.6 Hasil Capaian Indikator Responsivitas Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bantaeng .....	115

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTS Bantaeng .....	11
Gambar 4.1 Lambang Daerah Kabupaten Bantaeng.....	59
Gambar 4.2 Peta Administrasi Wilayah Bantaeng.....	62
Gambar 4.3 Susunan Organisasi DPMPTSP Bantaeng .....	66
Gambar 4.3. Susunan Organisasi Samsat Bantaeng.....	86
Gambar 4.4 Mesin Pengambilan Tiket Antrian .....	80
Gambar 4.5 Pemberian Layanan dan Informasi MPP Bantaeng.....	90
Gambar 4.6 Pemberian Layanan Kepada Penyandang Disabilitas .....	92
Gambar 4.7 Sosialisasi dan Publikasi Kepada Masyarakat .....	99
Gambar 4.8 Sosialisasi Unit Layanan Samsat Melalui Media Online .....	100
Gambar: 4.9 Bagan Organisasi MPP Bantaeng .....	106

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan ini mencakup pengaturan dan penyediaan berbagai kebutuhan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Dalam UUD 1945 mengamanahkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya. Sehingga dalam pemenuhan pelayanan publik menjadi tanggung jawab negara baik dalam mengusahakan semua prasyarat, kondisi dan sarana maupun prasarana yang mendukung tercapainya kesejahteraan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 bahwa “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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik”.

Dalam konsep pelayanan publik, berdasarkan Permen PAN & RB RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, terdapat prinsip pelayanan publik diantaranya sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan. Prinsip ini menjadi acuan dalam pelaksanaan

pelayanan kepada masyarakat yang juga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan publik.

Menurut Umam dan Adianto (2020) bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya sebagai keberlangsungan birokrasi, lebih dari itu menjadi dasar dalam mewujudkan keadilan sosial. Olehnya itu pencetus paradigma *New Public Service*, Denhart (dalam Hardiyansyah, 2018) menyatakan bahwa pelayanan publik sebagai kewajiban dan tugas utama bagi pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebab dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik menurut Hayat (2017) akan menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan itu sendiri.

Berkat penerapan reformasi birokrasi dari sentralisasi ke desentralisasi dan melalui Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014, penerapan kebijakan otonomi daerah diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dan memberikan ruang dengan kewenangan bagi pemerintah daerah dalam mengurus daerahnya masing-masing. Sehingga tanggung jawab yang sebelumnya berada ditangan pemerintah pusat kini menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Pengaruhnya, penyelenggaran layanan publik memiliki fleksibilitas dalam membuat kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dalam pemberian pelayanan publik termasuk peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri.

Demikian ini juga dipertegas Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 bahwa Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab dalam merespon

kebutuhan masyarakat dengan kemudahan akses dan inovasi pelayanan publik sesuai kebutuhan berdasarkan kapasitas masing-masing daerah. Tujuannya adalah untuk tercapainya proses pemerintahan yang baik atau biasa disebut dengan *Good Governance*. Dalam mewujudkan hal ini, penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* adalah hal yang vital. Menurut UNDP (1997) terbagi atas 9 Prinsip yakni: *Partisipasi, Rule of law, Transparency, Responsiveness, Consensus Governance, Equity, Effectiveness dan Accountability*, dan *Strategic Vision*. Penerapan prinsip ini merupakan salah satu usaha pemerintah untuk memperbaiki pola penyelenggaraan layanan publik dalam rangka perwujudan reformasi birokrasi.

Sekalipun demikian, penerapan *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih diperhadapkan dengan berbagai tantangan dan permasalahan seperti perubahan lingkungan, perkembangan ilmu pengetahuan, perkembangan teknologi, dan sebagainya yang mempengaruhi kebutuhan masyarakat. Terlebih lagi, kebutuhan masyarakat saat ini kompleks dan dinamis sehingga dibutuhkan penyesuaian dan pembaharuan pada sektor pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dari laporan Ombudsman RI bahwa masih terdapat berbagai masalah dalam pelayanan publik.

Pada tahun 2022 terdapat 8.292 laporan dugaan malaadministrasi. Jika dilihat secara menyeluruh terdapat 22.197 laporan, mulai dari laporan masyarakat sebanyak 6.767, konsultasi non-laporan 11.427, respon cepat sebanyak 1.437, investigasi atas prakarsa sendiri 88, serta tembusan sebanyak 2.478 kasus.

Dari aspek dugaan malaadministrasi terdapat beberapa kategori diantaranya 1). Penundaan berlarut 1.456 laporan 2). Tidak memberikan pelayanan 1.242 laporan, 3). Peyimpangan prosedur 780 laporan, 4). Tidak patuh 293 laporan, 5). Permintaan imbalan uang, barang dan jasa 115 laporan, 6). Tidak kompeten 100 laporan, 7). Penyalagunaan wewenang 95 laporan, 7) diskriminasi 66 laporan, 8). Berpihak 7 laporan, 9). Konflik kepentingan 5 laporan.

Apabila melihat dari laporan Ombudsman RI dari tahun 2020, 2021 dan 2022 terjadi peningkatan laporan dugaan malaadministrasi. Kondisi demikian sangat mengawatirkan dan dibutuhkan upaya dalam mengatasi permasalahan dalam pelayanan publik. Sekalipun laporan ini memperlihatkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat semakin tinggi dalam mengawasi permasalahan publik yang ada dan menurut Cleaver (dalam Rahim, 2013) dapat memberikan hasil dan dampak terhadap program/kebijakan yang lebih baik. Akan tetapi, pemerintah tidak dapat menutup mata bahwa penyelenggaraan layanan publik masih mengalami berbagai permasalahan yang mesti dibenahi.

Berdasarkan dari laporan diatas, pemerintah terus melakukan berbagai perbaikan dan inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Inovasi tersebut dengan menghadirkan pelayanan terpadu sederhana dan dalam satu gedung melalui Permen PAN & RB Nomor 23 tahun 2017 yang dikenal dengan Mal Pelayanan Publik (MPP). Inovasi MPP adalah pengintegrasian pelayanan publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta

swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan. MPP dianggap lebih progresif dan sebuah lompatan besar dalam memudahkan pelayanan bagi masyarakat.

Menurut Hadi Prabowo dkk (2022) bahwa Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah jawaban bagi harapan publik tentang kemudahan perijinan, kecepatan pelayanan dan akhirnya mendorong kemudahan berusaha, meningkatkan pertumbuhan industri mikro maupun ekonomi makro. Melalui MPP, pola pikir yang ego sektoral antar instansi diubah menjadi kerja sama bersama yang fokus pada komitmen melayani masyarakat. MPP menjadi media untuk membangun sistem kerja dan sinergi yang utuh untuk mempraktikkan perubahan budaya kerja yang melayani, merepresentasikan kehadiran negara untuk memberikan manfaat luas bagi kepentingan dan kemakmuran masyarakat.

Dibawah pemerintahan Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden KH Ma'ruf Amin berkomitmen menghadirkan MPP di seluruh Indonesia. Semenjak kebijakan ini diberlakukan, telah terdapat 103 Mal Pelayanan Publik yang telah diresmikan oleh KEMENPAN-RB di Kabupaten/kota dan ditargetkan 514 MPP pada tahun 2024 (Liputan6.com). Untuk di Provinsi Sulawesi Selatan, telah diresmikan 4 Mal Pelayanan Publik pada 21 Agustus 2022 oleh Plt Menpan RB, Mahfud MD di Plaza MPP Maros (Rakyatsulsel.fajar.co.id). Diantara keempat tersebut salah satu MPP yang memiliki keunikan tersendiri adalah MPP Kabupaten Bantaeng.

Demikian ini, karena baru berjalan selama 5 tahun semenjak beroperasi pada tahun 2019 melalui Peraturan Bupati Bantaeng Nomor 61 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP), MPP Kabupaten Bantaeng terus melakukan inovasi dengan penambahan unit layanan. Tercatat MPP Kabupaten Bantaeng telah memiliki 129 jenis layanan dari 19 instansi pada tahun 2023 seperti dalam Tabel. 1.1. Data ini menunjukkan terjadi penambahan 3 instansi dan 26 layanan pada tahun 2022 (Rakyatsulsel.fajar.co.id )

**Tabel 1.1**

**Jumlah Instansi/Tenant Di MPP Bantaeng 2023**

<b>No</b>	<b>Tenant</b>	<b>Jumlah Layanan</b>
1.	Disdukcapil	
	<i>1. Bidang Pelayan Pencatatan Sipil</i>	11
	<i>2. Bidang Pendaftaran Penduduk</i>	12
2.	Dpmptsp	49
3.	Bpkd	5
4.	Gerai Dpmptsp Provinsi	3
5.	Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	1
6.	Polres (Vertikal)	3
7.	Samsat (Vertikal)	1
8.	Kpppratama (Vertikal)	6
9.	Imigrasi (Vertikal)	4
10.	Pengadilan Negeri Bantaeng (Vertikal)	5
11.	Pengadilan Agama Bantaeng (Vertikal)	2
12.	Kejaksaan Negeri Bantaeng (Vertikal)	3
13.	Bpjs Kesehatan (Bumn)	1
14.	Bpjs Ketenagakerjaan (Bumn)	2
15.	Pdam (Bumd)	2
16.	Bank Sulselbar (Bumd)	3
17.	Dinas Pu Dan Penataan Ruang	2
18.	Pt. Taspen ( Persero)	12
19.	Kekayaan Intelektual (Vertikal)	2
<b>Jumlah Layanan</b>		<b>129</b>

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Bantaeng

Semangat ini, ini tidak lain merupakan upaya dalam mewujudkan tujuan hadirnya MPP untuk mempermudah akses masyarakat mendapatkan berbagai layanan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara layanan publik. Besar harapan ini ditunjukkan melalui komitmen Bupati Kabupaten Bantaeng Dr. H. Ilham Syah Azikin, M.Si. bahwa akan terus melakukan upaya inovasi percepatan, kepastian dan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Sindonews.com).

Mewujudkan hal ini, tidaklah lepas dari berbagai tantangan dan masalah yang mesti dihadapi penyelenggaraan layanan publik pada MPP Bantaeng. Sebab butuh komitmen dan keaktifan pimpinan yang kuat dalam mewujudkan hal tersebut, karena bukan hanya satu instansi sendiri yang terlibat dalam pelaksanaannya, tetapi instansi horizontal dan vertikal dari kementerian maupun lembaga, BUMN/BUMD, serta swasta.

Melihat jumlah jenis layanan dan instansi yang bergabung dalam MPP Kabupaten Bantaeng dan diprediksi akan terus bertambah maka dibutuhkan koordinasi antar lembaga/instansi serta komitmen yang utama bagi penyelenggara MPP Bantaeng dalam hal ini menjadi kewenangan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) secara *ex-officio* sesuai Peraturan Presiden Pasal 7 Nomor 89 Tahun 2021.

DPMPTSP selaku penyelenggara MPP bertugas dalam melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada gerai layanan dan berfungsi penyediaan sarana, tempat, dan/atau rllang pelayanan;

penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP; pengoordinasian ketersediaan Standar Pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP; penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan Standar Pelayanan; penyediaan tata tertib; penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dalam penyelenggaraan MPP; dan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Berdasarkan dari tugas dan fungsi DPMPTSP ini, sehingga segala bentuk penyelenggaraan layanan publik menjadi kewenangan dan dikoordinasikan dengan berbagai instansi yang ada di dalam MPP Bantaeng. Termasuk jika terdapat permasalahan dalam pelayanan di MPP Bantaeng, DPMPTSP menjadi garda terdepan dalam menangani keluhan yang dihadapi oleh pengguna layanan MPP dan upaya implementasi bagi DPMPTSP Kabupaten Bantaeng sebagai penjamin kualitas pelayanan.

Kompleksitas layanan yang terdapat dalam MPP Kabupaten Bantaeng juga menyebabkan timbulnya masalah dalam pelaksanaannya dan hal ini menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh DPMPTSP. Seperti yang pernah terjadi di salah satu unit layanan MPP Bantaeng, saat pengurusan pajak kendaraan bermotor, pengguna jasa mengeluhkan tidak adanya pegawai di unit layanan tersebut, seperti hasil observasi dan temuan yang didapatkan:

*"Tidak ada pegawai di unit layanan untuk membayar pajak motor di Mal Pelayanan Publik, tidak ada informasi kapan datang, jadi lebih baik saya langsung ke kantornya saja dari pada menunggu lama disini"*  
(Wawancara inisial A Pada 13 Maret 2023)

Permasalahan ini ternyata bukan kali ini saja terjadi, pada tahun 2021 juga terdapat masyarakat yang melaporkan keluhannya melalui ulasan Google maps:

*“Bangunan Kantornya bagus dan tertata rapi, karena masih relative baru beroperasi. Area parkir kendaraan juga tergolong luas dengan fasilitas pendukung yang memadai, seperti mushalla yang cukup luas dan didesain dengan baik. Namun sayangnya dari sisi kualitas layanan masih jauh dari kata profesional. Sempat dua kali datang kesini untuk urus pajak kendaraan bermotor, tapi petugas selalu tidak ada di tempat, padahal saat itu masih jam layanan. Semoga kedepan bisa lebih baik lagi”* (inisial IB pada Juni 2021)

Berdasarkan keluhan diatas, terdapat permasalahan mengenai kekosongan unit, kedisiplinan pegawai yang rendah, serta kurangnya informasi ketersediaan dan kepastian layanan dan koordinasi antar instansi yang masih lemah. Permasalahan yang terjadi berulang kali ini, maka patut dipertanyakan responsivitas dari penyelenggara MPP Bantaeng dalam hal ini DPMPTSP. Permasalahan ini jika dibiarkan, akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, berdampak pada kualitas pelayanan serta menghambat dalam terwujudnya *Good Governance*.

Menurut penelitian dari PATTIRO (2004, dalam Utomo, 2011) bahwa rendahnya respon instansi penyelenggara pelayanan terhadap keluhan atau pengaduan dari masyarakat mengakibatkan munculnya sikap skeptis dari masyarakat. Masyarakat jera mengadukan keluhannya sehingga angka pengaduan di beberapa instansi pelayanan publik relatif rendah. Rendahnya angka tidak menggambarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik, namun justru sebaliknya masyarakat merasa tidak yakin dengan respon yang diperoleh atas pengaduan yang dilakukannya.

Pentingnya responsivitas juga diutarakan oleh Osborne & Plastrik (Nawi, 2017) bahwa organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga begitupun sebaliknya. Hal itu karena menurut Agus Dwiyanto, (2006:148) responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan. Dan menurut Zeithaml, dalam Rismawati, dkk (2015) menyatakan bahwa responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, serta kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

Mengacu dari pendapat diatas, DPMPTSP Kabupaten Bantaeng sebagai penyelenggara Mal Pelayanan Publik (MPP) perlu memperhatikan responsivitas sebagai penjamin kualitas pelayanan kepada masyarakat termasuk bagaimana memberikan respon berbagai keluhan pengguna layanan termasuk masalah kekosongan unit layanan MPP Bantaeng, bagaimana dalam menginformasikan ketersediaan pelayanan di MPP Bantaeng serta bagaimana mengkoordinasikan kepada SKPD/instansi terkait dalam memenuhi kebutuhan, aspirasi dan tuntutan masyarakat di MPP Bantaeng.

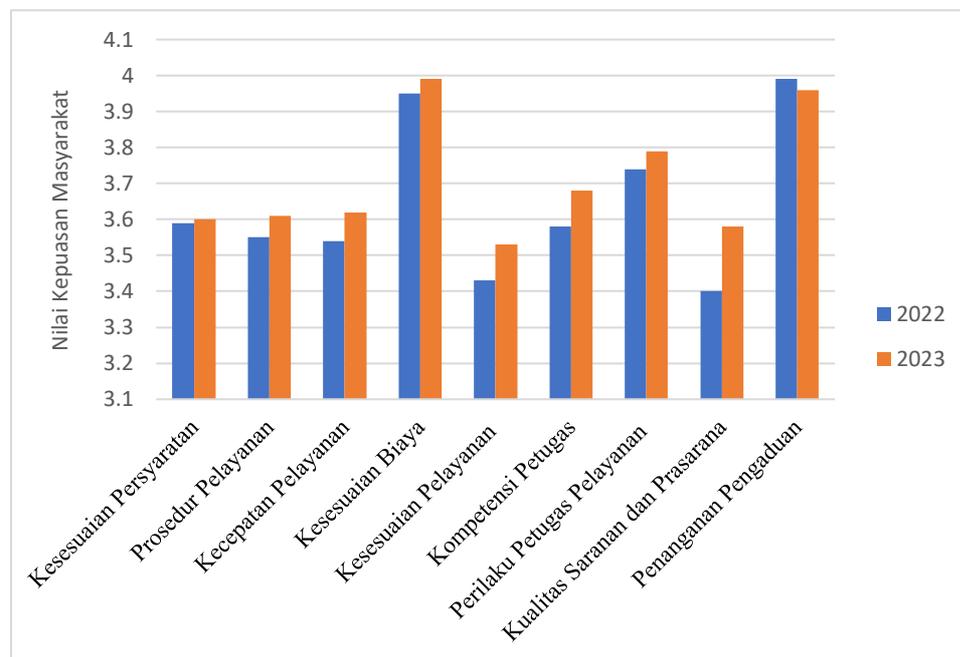
Namun dilain sisi, tidak bisa dipungkiri bahwa tidak sedikit prestasi yang ditorehkan DPMPTSP Kabupaten Bantaeng seperti laporan dari Ombudsman RI pada tahun ini memberikan apresiasi atas keberhasilannya memberikan pelayanan publik dengan kualitas tinggi yang berada dalam zona hijau dengan nilai 78,90 dalam empat dimensi penilaian mulai dari input, proses, hasil dan pengaduan ([radarselatan.fajar.co.id/](http://radarselatan.fajar.co.id/)). DPMPTSP selaku penyelenggara MPP

Bantaeng juga meraih peringkat 50 dari 514 Kabupaten/Kota Se-Indonesia hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dengan indeks 4,35 dengan kategori A.

Lalu melalui surat Kementerian Investasi/BKPPM No.139 Tahun 2021, DPMPTSP sebagai penyelenggara MPP mendapat predikat sangat baik diperingkat 28 Kabupaten dari 415 Kabupaten se Indonesia dengan akumulasi nilai 88,447. Capain ini berdasarkan indikator kelembagaan, SDM, sarana prasarana, capaian realisasi dan inovasi. Selain itu, dalam data Kepuasan Masyarakat, DPMPTSP juga memiliki trend positif sesuai dengan Gambar 1.1

**Gambar 1.1 Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten**

**Bantaeng 2022-2023 (Semester 1)**



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Bantaeng

Dari skor keseluruhan, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2022-2023 (Semester 1) terjadi peningkatan dari 90,88 ke 92,59 yang mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik. Sebagian besar indikator pelayanan mengalami peningkatan signifikan. Hal itu terjadi karena, DPMPTSP berhasil meningkatkan unsur terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu kesesuaian pelayanan serta kualitas sarana dan prasarana. Keduanya meningkat drastis melalui penambahan daya listrik sebagai daya tanggap atas keluhan masyarakat, dan pemberian pelatihan khusus terkait *service excellent* untuk memberikan layanan di atas harapan masyarakat. Selain itu, melalui inovasi berupa registrasi secara online guna memaksimalkan kesesuaian pelayanan.

Berdasarkan dua informasi diatas, yang disatu sisi mempertanyakan responsivitasnya dan disisi lain menunjukkan prestasi DPMPTSP sebagai penyelenggara Mal Pelayanan Publik (MPP). Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh dan menganalisis lebih mendalam mengenai Responsivitas Penyelenggaraan Layanan Publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bantaeng.

## **B. Rumusan Masalah**

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bantaeng merupakan generasi ketiga dalam pelayanan publik terintegrasi dengan berbagai instansi pemerintahan dan yang menjadi penyelenggara MPP adalah DPMPTSP sebagaimana diatur dalam Perpres 89 Tahun 2021. Melihat dari permasalahan yang ditemukan pada unit Layanan Samsat, DPMPTSP perlu memperhatikan responsivitasnya terhadap koordinasi kepada SKPD/Instansi terkait dalam

memenuhi kebutuhan, aspirasi dan tuntutan pengguna layanan di MPP Bantaeng; ketersediaan layanan di MPP Bantaeng.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti mempertanyakan Responsivitas DPMPTSP dalam Penyelenggaraan Layanan Publik di MPP Bantaeng. Olehnya itu, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kemampuan merespon Kebutuhan Masyarakat di MPP Bantaeng?
2. Bagaimana kecepatan penyelenggaraan layanan publik di MPP Bantaeng?
3. Bagaimana ketepatan penyelenggaraan layanan publik di MPP Bantaeng?
4. Bagaimanan kemampuan menanggapi keluhan pengguna layanan di MPP Bantaeng?

### **C. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah tersebut, maka tujuan peneliti ini adalah untuk mengetahui Responsivitas DPMPTSP dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Bantaeng melalui 4 indikator capaian pada penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dan mendeskripsikan kemampuan merespon kebutuhan Masyarakat di MPP Bantaeng
2. Menganalisis dan mendeskripsikan mengetahui kecepatan penyelenggaraan layanan publik di MPP Bantaeng
3. Menganalisis dan mendeskripsikan mengetahui ketepatan penyelenggaraan layanan publik di MPP Bantaeng

4. Menganalisis dan mendeskripsikan mengetahui kemampuan menanggapi keluhan pengguna layanan di MPP Bantaeng.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi, pengetahuan dan dapat menjadi rekomendasi bagi para peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji Responsivitas DPMPTSP dalam penyelenggaraan layanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP).

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada DPMPTSP seluruh Indonesia dan khususnya DPMPTSP Kabupaten Bantaeng dalam mensukseskan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, selain terus melakukan inovasi dengan penambahan unit layanan, juga turut memperhatikan beban kerja yang dimiliki agar tidak mempengaruhi responsivitas DPMPTSP selaku penyelenggara layanan publik MPP Kabupaten Bantaeng dalam memastikan ketersediaan layanan di MPP Bantaeng.

3. Manfaat Metodologis

Penelitian ini berfokus pada responsivitas DPMPTSP dalam penyelenggaraan layanan publik pada Mal Pelayanan Publik Bantaeng. Oleh karena itu, dalam pengungkapan fakta dan analisis memerlukan

kemampuan peneliti dalam pemilihan indikator yang tepat. Terlebih lagi, kurangnya penelitian terkait responsivitas penyelenggara MPP termasuk di Sulawesi Selatan.

Hal ini menimbulkan konsekuensi terhadap aspek metodologis dalam mencari teori, mendalami teori, cara peneliti dalam membatasi penelitian, cara peneliti dalam mendapatkan data yang akurat. Olehnya itu, dalam penelitian ini dibutuhkan kemampuan peneliti dalam mengungkap penyebab permasalahan berdasarkan rekonstruksi berbagai fakta dan data yang diungkapkan oleh narasumber.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pelayanan Publik dalam Pemerintahan**

##### 1. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu , Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya (Sumaryadi, 2010).

Menurut Moenir, (1995) bahwa pelayanan umum/publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka

usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Menurut Ratminto & Winarsih (2010:18) bahwa pelayanan publik ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Sehingga pada hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

## 2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Dadang Suwanda dkk (2021:10) bahwa ruang lingkup dalam penyelenggaraan pelayanan menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 meliputi bidang pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Ruang lingkup pelayanan publik yang diatur dalam undang-undang tersebut meliputi.

### a. Pelayanan Barang Publik

Pelayanan barang publik, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat. Pasal 5 ayat 3 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyebutkan tentang

pengertian yang termasuk pelayanan barang publik meliputi hal-hal berikut ini.

- 1) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.
- 2) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- 3) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBDN atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan.

Pelayanan barang publik yang diberikan antara lain berupa jaringan telepon, jaringan kelistrikan serta air bersih.

#### b. Pelayanan Jasa Publik

Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik. Sementara itu, Pasal 5 ayat 4 menyebutkan pelayanan atas jasa publik meliputi hal-hal berikut ini.

- 1) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBND/APBD.

- 2) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya merupakan sumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- 3) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN dan/atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam bentuk peraturan perundang-undangan.

Pelayanan jasanya, antara lain dalam pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, serta jasa pos (pengiriman barang).

c. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Selanjutnya dalam pasal 5 ayat 7 disebutkan pelayanan administratif meliputi hal-hal berikut ini.

- 1) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda.
- 2) Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pelayanan administratif, antara lain berupa status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini, antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

Sedangkan berdasarkan Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III bahwa jenis-jenis pelayanan publik adalah:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi: penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan

perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lain sebagainya.

### 3. Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah: Kepentingan umum; Kepastian hukum; Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban; Keprofesionalan; Partisipatif; Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif; Keterbukaan; Akuntabilitas; Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; Ketepatan waktu; dan Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah:

- a. Kesederhanaan. Kesederhanaan merupakan menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
- b. Kejelasan. Kejelasan yang dimaksud adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu. Penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
- d. Akurasi. Akurasi maksudnya adalah produk atau jasa pelayanan publik yang diberikan harus benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan. Selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesain keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.
- h. Kemudahan Akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.

- i. Kedisiplinan. Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam memberi pelayanan.
- j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet dan lainnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Persyaratan
  - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - c. Jangka waktu penyelesaian;
  - d. Biaya/tarif
  - e. Produk pelayanan;
  - f. Penanganan pengaduan, saran,dan masukan;
4. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithml. Berry dan Parasuraman, (Fandy Tjiptono: 2009) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
- e. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## **B. Good Governance, Pilar-Pilar dan Prinsip-Prinsipnya**

### **1. Konsep Good Governance**

*Good Governance* merupakan salah satu isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan pemerintah ini. *Governance* terjadi seiring dengan gerakan reformasi dalam upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat, terutama sejak kemunduran kinerja ekonomi nasional yang kita alami. Secara konseptual “*good*” dalam bahasa Indonesia “baik” dan “*governance*” adalah “kepemerintahan”.

World Bank (Kharisma, 2014: 9), mendefinisikan *good governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab, sejalan dengan prinsip demokrasi, pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political framework bagi tumbuhnya aktivitas

usaha. Menurut Mardiasmo (dalam Kamaluddin, S. 2019) bahwa *Good Governance* adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik.

Menurut LAN (Lembaga Administrasi Negara) dalam Suwanda dkk (2019), mengemukakan arti *good* dalam *good governance* mengandung dua arti yaitu sebagai berikut. a. Nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial b. Aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya mencapai tujuan tersebut.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan Dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil bahwa pengertian *Good Governance* adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menetapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Turnbull (1997) seperti yang dikutip oleh Syakhroza mendefinisikan *governance* dari berbagai macam disiplin ilmu misalnya hukum, psikologi, ekonomi, manajemen, keuangan, akuntansi, filsafat bahkan dalam disiplin ilmu agama. Oleh karena itu seringkali kita melihat beberapa pakar mendefinisikan *governance* secara eksplisit berbeda. Turnbull mendefinisikan *governance* sebagai berikut:

*“Governance describes all the the influences affecting the institutional processes including those for appointing the controllers and/or regulators, involved in organizing the production and sale of goods and services.”*

Turnbull lebih menekankan bagaimana melakukan tata kelola dalam sebuah organisasi dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepada proses organisasi dalam rangka menghasilkan dan menjual barang atau jasa. Disamping itu, Turnbull juga berpendapat bahwa penunjukkan controllers dan regulators merupakan juga substansi penting dalam membangun *good governance*.

## 2. Pilar-Pilar Good Governance

Menurut Nasution (2008) bahwa institusi dari *Good Governance* meliputi tiga pilar yaitu negara atau pemerintah, sektor swasta atau dunia usaha dan masyarakat, yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing. Negara atau pemerintah berfungsi menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif serta berperan dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan. pelayanan publik, penyelenggaraan kekuasaan untuk memerintah dan membangun lingkungan yang kondusif bagi tercapainya tujuan pembangunan baik pada level lokal, nasional maupun internasional dan global. Sektor Swasta menciptakan pekerjaan dan pendapatan.

Peranan sektor swasta sangat penting dalam pola pemerintahan dan pembangunan, karena perannya sebagai sumber peluang untuk meningkatkan produktivitas, penyerapan tenaga kerja, sumber penerimaan,

investasi publik, pengembangan usaha dan pertumbuhan ekonomi. Sedangkan masyarakat berperan positif dalam interaksi sosial, ekonomi dan politik, termasuk mengajak kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi, sosial dan politik.

Menurut Sedarmayanti (2003) bahwa *Good Governance* hanya bermakna bila keberadaannya ditopang oleh lembaga yang melibatkan kepentingan publik. Jenis lembaga tersebut adalah sebagai berikut:

a. Negara

- 1) Menciptakan kondisi politik, ekonomi dan sosial yang stabil
- 2) Membuat peraturan yang efektif dan berkeadilan
- 3) Menyediakan pelayanan publik yang efektif
- 4) Menegakkan Hak Asasi Manusia (HAM)
- 5) Melindungi lingkungan hidup
- 6) Mengurus standar kesehatan dan standar keselamatan publik.

b. Sektor Swasta

- 1) Menjalankan industry
- 2) Menciptakan lapangan kerja
- 3) Menyediakan insentif bagi karyawan
- 4) Meningkatkan standar hidup masyarakat
- 5) Memelihara lingkungan hidup
- 6) Menaati peraturan
- 7) Transfer ilmu pengetahuan dan teknologi kepada masyarakat

8) Menyediakan kredit bagi pengembangan Usaha Kecil dan Menengah (UKM).

c. Masyarakat Madani

- 1) Menjaga agar hak-hak masyarakat terlindungi
- 2) Memengaruhi kebijakan publik
- 3) Mengawasi penyalahgunaan kewenangan sosial pemerintah
- 4) Mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM)
- 5) Sarana berkomunikasi antar anggota masyarakat.

3. Tujuan Good Governance

Tujuan dari *Good Governance* menurut Tunggal (2012:40) adalah tercapainya sasaran yang telah ditetapkan, aktiva pemerintahan dijaga dengan baik, Pemerintahan menjalankan tugasnya dengan baik dan sehat, kegiatan pemerintahan dilakukan dengan transparan.

Penerapan pelaksanaan prinsip *Good Governance* secara optimal akan mampu meningkatkan kinerja pemerintahan yang ada dan akan memberikan nilai tambah bagi semua pihak yang terkait dalam jangka panjang dan dapat melindungi kesejahteraan masyarakat.

4. Prinsip-Prinsip Good Governance

UNDP mengajukan 9 prinsip *Good Governance* (Sirajuddin 39:2012) sebagai berikut:

- a. Partisipasi menuntut setiap warga Negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara.

- b. Penegakan Hukum. Salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang dilaksanakan dengan adil dan tanpa pandang bulu.
- c. Transparansi, adanya keterbukaan yang mencakup aspek aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana-dana publik sampai pada tahapan evaluasi
- d. Daya tanggap, yaitu proses yang dilakukan di setiap institusi harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan.
- e. Berorientasi konsensus, yaitu bertindak sebagai mediator bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai kesepakatan.
- f. Berkeadilan, yaitu memberikan kesempatan yang sama terhadap laki laki maupun perempuan dalam upaya meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
- g. Efektivitas dan efisiensi, yaitu segala proses dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya terhadap sumber yang ada.
- h. Akuntabilitas, yaitu para pengambil keputusan harus bertanggung jawab kepada publik sesuai dengan jenis keputusan, baik internal maupun eksternal.
- i. Bervisi strategis, yaitu para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang dalam penyelenggaraan

pemerintahan dan pembangunan manusia dengan memahami aspek-aspek historis, kultural, dan kompleksitas sosial yang mendasari perspektif mereka.

## 5. **Manfaat Good Governance**

Penerapan *Good Governance* memiliki peran yang besar dan manfaat yang dapat membawa perubahan positif baik pemerintahan daerah, pemerintah pusat maupun masyarakat umum. Manfaat yang diperoleh dalam pelaksanaan *Good Governance* antara lain yaitu meminimalkan *agency cost*, meningkatkan kinerja pemerintahan, memperbaiki citra pemerintahan (Tunggal, 2012:39). Penjelasan dari beberapa manfaat yang akan diperoleh, adalah sebagai berikut:

- a. Meminimalkan *agency cost*. Biaya-biaya yang timbul akibat dari pendelegasian wewenang. Biaya ini bisa berupa kerugian yang timbul karena pemerintah telah menggunakan sumber daya yang ada untuk kepentingan pribadi sehingga dapat menimbulkan kerugian.
- b. Meningkatkan kinerja pemerintahan. Suatu pemerintahan yang dikelola dengan baik dan dalam kondisi pemerintahan yang sehat akan menarik simpati masyarakat untuk ikut serta mau ikut berperan aktif dan berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan.
- c. Memperbaiki citra pemerintahan. Citra pemerintahan merupakan faktor penting yang sangat erat kaitannya dengan kinerja dan keberadaan pemerintah dimata masyarakat dan lingkungannya.

## C. Prinsip Responsivitas Dalam Good Governance

### 1. Konsep Responsivitas

Menurut Agus Dwiyanto, (2006:148) Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkan ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

Menurut Sugiandi dalam Herdini & Widiyarta (2020), responsivitas merupakan suatu konsep yang menyangkut kemampuan aparatur negara dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, sehingga suatu birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyedia pelayanan.

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

Menurut Osborne & Plastrik (Nawi, 2017) bahwa "organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga". Dalam operasionalisasinya, responsivitas pelayanan publik dijabarkan menjadi lima indikator yaitu (1) terdapat tidaknya

keluhan dan pengguna jasa selama satu tahun terakhir, (2). Sikap aparat organisasi dalam merespon dari pengguna jasa, (3) Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang, (4). Berbagai tindakan aparat organisasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa dan (5). Penempatan pengguna jasa oleh aparat organisasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. Menurut Smith (Nawi, 2017) bahwa *responsiveness* adalah *ability to provide what people demand*. Maksudnya *responsiveness* merupakan kemampuan untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan masyarakat.

Menurut OECD (Haning dkk, 2017) pemahaman tentang *responsiveness* merupakan elemen eksplisit *trust* yang merefleksikan tujuan inti dalam administrasi publik: tugas administrator publik adalah melayani masyarakat, bukan dilayani. *Responsiveness* tidak hanya berkaitan dengan bagaimana masyarakat menerima pelayanan publik, namun juga berhubungan dengan keterbukaan pemerintah untuk mendengarkan dan merespon terhadap umpan balik dari masyarakat. Maka kemudian, *responsiveness* dapat dimaknai tidak hanya tentang kesesuaian layanan (*service availability*), kemudahan akses informasi (*access easily*), ketepatan waktu (*timelines*), melainkan juga kualitas pelayanan (*service equality*), pelibatan publik (*engagement*), dan tanggung jawab.

Menurut Esman dalam Dr. Chaizi Nasucha (2004: 122) upaya untuk memperbaiki kinerja birokrasi Negara salah satunya adalah *responsiveness*.

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.

Menurut Parasuraman (Nawi, 2017) bahwa responsivitas adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tepat. Pandangan ini lebih menekankan derajat kepekaan dan kesiagaan dari aparat pemerintah untuk memiliki perhatian (*attentiveness*) dan ketepatan (*promptness*) dalam menangani permintaan, pertanyaan, keluhan dan masyarakat sebagai pelanggan produk-produk pemerintahan.

Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur didalam perundang-undangan. Sementara itu, Siagian (2000) dalam pembahasannya mengenai teori pengembangan organisasi mengindikasikan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru dan, dan pengetahuan baru.

Menurut Hassel Nogi S. Tangkilisan (2005: 177), Responsivitas menunjukkan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dimasukan dalam salah satu indikator kinerja, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya,

terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat.

Dalam mengukur responsivitas pelayanan publik, Zeithaml, dalam Rismawati, dkk (2015) menyatakan bahwa responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, serta kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

Menurut Sawir (2020) bahwa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa produk yang selama ini dihasilkan oleh birokrasi belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Responsivitas birokrasi yang rendah juga banyak disebabkan oleh belum adanya pengembangan komunikasi eksternal secara nyata oleh jajaran birokrasi pelayanan.

Indikasi nyata dari belum dikembangkannya komunikasi internal secara efektif oleh birokrasi terlihat pada masih besarnya gap pelayanan yang terjadi. Gap pelayanan yang terjadi merupakan gambaran yang memperlihatkan bahwa belum ditemukan kesamaan persepsi antara pengguna jasa dan pemberi layanan terhadap kualitas pelayanan.

## 2. Indikator Responsivitas

Zeithaml, dkk (Hardiyansyah, 2011: 46) menjelaskan secara rinci dan menyebutkan bahwa responsivitas termasuk ke dalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana dalam responsivitas sendiri terdiri dari atas beberapa indikator, yaitu:

- a. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan.
- b. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan.
- c. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.
- d. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- e. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

Adapun penelitian serupa yang dilakukan oleh Andriana, dkk (2021). dengan judul penelitian Daya Tanggap Pelayanan Unit Gawat Darurat di Puskesmas Sarjo Kabupaten Pasangkayu, indikator yang digunakan adalah: 1) Kemampuan merespon masyarakat, 2) Kecepatan melayani, 3) ketepatan melayani dan 4) kemampuan menanggapi keluhan masyarakat. Selain itu penelitian Hadi (2021) dengan judul Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Polres Rejang Lebong Terhadap Pengaduan Masyarakat), yang menggunakan 4 indikator antara lain:

- a. Respon setiap masyarakat pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan Indikator ini meliputi sikap dan komunikasi yang baik dari pihak pemberi pelayanan Polres Rejang Lebong kepada masyarakat. Aparat/Polri memberikan komunikasi yang baik kepada masyarakat dan ramah sehingga masyarakat merasa nyaman.
- b. Petugas/aparat melakukan pelayanan dengan cepat. Indikator ini merupakan kesiapan dan kesungguhan aparat/polisi dalam melayani masyarakat. Petugas/aparat yang melakukan pelayanan dengan cepat terlihat dari kewaspadaannya.
- c. Seputar indikator ketepatan dalam melayani. ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas/petugas kepolisian masih

belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Karena beberapa alasan yaitu adanya sistem diskriminasi oleh aparat/petugas kepolisian. Hal ini membuat masyarakat kurang tanggap atau tidak ramah.

- d. Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh aparat/petugas kepolisian masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Karena beberapa hal yaitu adanya sistem diskriminasi yang dilakukan oleh aparat/petugas kepolisian.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu mengenai indikator responsivitas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penggunaan indikator tersebut disesuaikan dengan kebutuhan objek dari penelitian tersebut. Olehnya itu, adapun indikator responsivitas yang digunakan adalah:

- a. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan indicator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan.
- b. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan.
- c. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat dan ketepatan waktu dalam melayani sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.

- d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

#### **D. Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik**

##### **1. Konsep Pengaduan**

Pengaduan menurut Kotler (dalam Yohanitas, 2018) merupakan wujud ekspresi ketidakpuasan dari pelanggan atau penerima layanan atas tindakan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan.

Menurut Yuliarmi dan Riyasa (2017, dalam Yohanitas, 2018) pengaduan merupakan ungkapan publik yang bisa timbul karena adanya ketidakpuasan publik atas suatu. Produk atau pelayanan. Pelanggan akan mengungkapkan pengaduan apabila merasa pengaduan yang disampaikan mendapat tanggapan positif dan tidak menyita waktu dan biaya. Pada akhirnya masyarakat enggan melakukan pengaduan dikarenakan ketidakpraktisan dalam melakukan aduan.

Sedangkan menurut Simanjuntak seperti yang dikutip oleh LAN (2013), pengaduan adalah pernyataan ketidakpuasan apapun bentuknya (tertulis, lisan maupun melalui bahasa tubuh) tentang pelayanan, tindakan dan/atau kekurangan tindakan yang dilakukan oleh instansi penyedia pelayanan atau para stafnya yang mempengaruhi dan dirasakan oleh pengguna pelayanan tersebut. Dan pengaduan memang diperuntukkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat.

Menurut Hardiawan Ruswan (2020, Purbadiri, 2022) bahwa Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik umumnya terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik, maka penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Penanganan pengaduan menurut Bappenas (2010:10) adalah sistem, mekanisme, dan prosedur mengelolakeluhan-keluhan atau protes-protes yang mungkin muncul dari berbagai pihak secara terstruktur sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran pekerjaan maupun kinerja instansi yang bersangkutan. Faktor-faktor yang mendukung ketersediaan elemen manajemen pengaduan yang lengkap adalah kebijakan, komitmen pimpinan, perencanaan, tingkat pendidikan dan sosialisasi. Keberhasilan dalam penanganan pengaduan sangat dipengaruhi faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor tim kerja, faktor sistem dan faktor kontekstual atau kebutuhan saat itu.

Menurut Raharjo (2021) bahwa Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Mengelola pengaduan merupakan proses

penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan. Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, DPR, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten Kota dalam batas waktu tertentu.

Franks Committee (Setianingrum, 2020) menjelaskan bahwa pengelolaan keluhan hendaknya independen, mudah diakses, cepat dan tepat, informal dan murah, serta memasukkan aspek keterbukaan, keadilan, dan netral, juga memerlukan sumber daya dan pengorganisasian yang dapat dipertanggungjawabkan

Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan tersebut. Menindaklanjuti merupakan penyelesaian pengaduan sampai tuntas, termasuk kejelasan hasil, seperti sanksi kepada pelaksana, perubahan pengaturan dan penerbitan dokumen yang diminta pengadu (Raharjo, 2021). Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan. Sarana pengaduan, antara lain nomor telepon, pesan layanan singkat (short message service/SMS), laman (website), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Pasal 1 ayat 8 tentang Pengelolaan Pengaduan, menerangkan bahwa pengaduan merupakan bentuk keluhan, gagasan ataupun sumbangan pemikiran suara yang disampaikan oleh masyarakat kepada pengelola pengaduan pelayanan

atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan yang dilakukan oleh penyelenggara.

## 2. Dasar Hukum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Saat ini dasar hukum pengelolaan pengaduan masyarakat yang berlaku adalah:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan) RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

## 3. Materi Pengelolaan Pengaduan

Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan pada penyelesaian cepat dan tuntas. Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan tersebut diatur lebih lanjut oleh penyelenggara. Materi pengelolaan pengaduan ini sekurang-kurangnya meliputi:

- a. identitas pengadu
- b. prosedur pengelolaan pengaduan
- c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan
- d. prioritas penyelesaian pengaduan
- e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan dan pelaksana
- f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
- g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait
- h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan
- i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan
- j. pencantuman nama dan alamat penganggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Berkala adalah secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun. Penilaian kinerja ini dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Indikator kinerja merupakan ukuran atau alat petunjuk yang digunakan untuk menilai kinerja.

## **E. Mal Pelayanan Publik**

### **1. Konsep Mal Pelayanan Publik**

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (PERMENPAN & RB) Nomor 23 Tahun 2017, yang dimaksud dengan

Mal pelayanan publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan badan usaha milik negara (BUMN) /badan usaha milik daerah dan swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Lalu dalam Pasal 3, Mal Pelayanan Publik dilaksanakan dengan prinsip a. keterpaduan; b. berdaya guna; c. koordinasi; d. akuntabilitas; e. aksesibilitas; dan f. kenyamanan.

Menurut I Dewa Gede Soni Aryawan (2020) bahwa kehadiran pelayanan publik yang terintegrasi, Mal Pelayanan Publik, menjadikan *framework*, dalam mendorong lahir- nya generasi pelayanan publik terpadu di Indonesia. Generasi pertamanya bernama pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), lalu generasi kedua bernama pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), selanjutnya Mal Pelayanan Publik adalah generasi ketiga. Mal pelayanan publik terinspirasi dari *public service hall* (PSH) Georgia dan Asan Xidmat Azerbaijan, yang keduanya sudah menandatangani MoU kerja sama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Kemenpan RB) dalam rangka penguatan kelembagaan dan peningkatan sumber daya manusia aparatur.

Menurut Puryatama (2020) bahwa dalam PSH Georgia terdapat 12 layanan kementerian/lembaga yang terintegrasi, khususnya bagi kemudahan berusaha, mulai dari pendaftaran usaha, *inhouse notary* sampai perolehan hak atas tanah dan urusan pengesahan pernikahan. Semboyan mereka "*every*

*services just 15 minutes*". Sebagai gambaran sebagai berikut, orang membuat paspor seperti membeli Mc Donald cukup di mobil, foto dari mobil, mengisi formulir dan ambil paspor dari mobil. Termasuk, saat duduk ngopi di kafe-nya ada "*menu*" membuat paspor pelayan datang ke meja kopi sembari membawa kamera dan alat biometrik/sidik jari selesai ngopi, paspor langsung jadi, di Axan Xidmat (diartikan pelayanan mudah) di Azerbaijan, adalah lembaga pelayanan publik yang juga antara memadukan pelayanan dari pemerintah dan swasta untuk kepentingan bisnis.

Kehadiran Mal Pelayanan Publik, juga tidak mendegradasi generasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), justru ini keistimewaannya MPP dapat memayungi PTSP tanpa pula mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Sebab PTSP di daerah sebenarnya sudah berjalan baik (melalui kerangka 7 regulasi PP nomor 18/ 2016 tentang perangkat daerah).

Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai *the new public service* adalah jawaban bagi harapan publik tentang kemudahan perijinan, kecepatan pelayanan dan akhirnya mendorong kemudahan berusaha, meningkatkan pertumbuhan industri mikro maupun ekonomi makro. Melalui Mal Pelayanan Publik, *Mindset* yang masih ego sektoral antar instansi harus dirubah menjadi kerja bersama yang berfokus pada komitmen melayani masyarakat.

MPP menjadi inkubator bagi tumbuhnya pelayanan pemerintah yang mengadopsi teknologi, serta menjadi wahana *leadership* yang melahirkan para ASN teladan berjiwa *hospitality*. Mal Pelayanan Publik juga menjadi

media untuk membangun sistem kerja dan sinergi yang utuh, mempraktikkan perubahan budaya kerja yang melayani, panggung untuk menampilkan wajah birokrasi yang mengadopsi *the new public service*, sehingga benar-benar merepresentasikan kehadiran negara untuk memberikan manfaat luas bagi kepentingan dan kemakmuran masyarakat.

Kedudukan Mal Pelayanan Publik sebagai Lembaga non struktural yang memberikan pelayanan publik dan menyelenggarakan pelayanan perijinan terpadu kepada masyarakat. Mal Pelayanan Publik dihadirkan menunjukkan niat dan usaha pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas sebagai perwujudan birokrasi 4.0 yaitu percepatan pelayanan, akurasi pelayanan dan fleksibilitas kerja yang didasari dengan teknologi. Dengan penggunaan teknologi tersedia pelayanan publik yang lebih mudah diakses dan menambah unsur kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan. Terlebih lagi memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah dan swasta dalam satu gedung.

Sebelum ada Mal Pelayanan Publik, masyarakat lebih awam dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Namun, fasilitas pelayanannya lebih sempit bila dibandingkan dengan Mal Pelayanan Publik.

a. Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis

pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.

b. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

2. Dasar Hukum Mal Pelayanan Publik

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Tentang Nomor 92 Tahun (2021) Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- b. Peraturan Presiden Republik Indonesia (Perpres RI) Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PERMENPAN & RB) Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

3. Tujuan Mal Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 89 Tahun 2021 Pasal 2 Bahwa Mal Pelayanan Publik bertujuan untuk:

- a. Mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan; dan
- b. Meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha.

4. Penyelenggaraan Layanan Pada Mal Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 89 Tahun 2021 Pasal 9 yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP dalam hal ini adalah DPMPTSP (Pasal 7 Ayat 1) yang terdiri atas:

- a. Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.
  - b. Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
  - c. Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.
  - d. Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d merupakan pelayanan yang disediakan oleh Penyelenggara MPP dan atau Gerai. Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.
5. Tugas dan Fungsi DPM-PTSP Pada Mal Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 89 Tahun 2021 Pasal 7 bahwa penyelenggara MPP pada pemerintah daerah Kabupaten/Kota yaitu DPM-PTSP secara *ex-officio*. Penyelenggara MPP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan

fasilitas pada Gerai Pelayanan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara MPP menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyediaan sarana, tempat, dan/atau rilang pelayanan;
- b. Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP;
- c. Pengoordinasian ketersediaan Standar Pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP;
- d. Penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan Standar Pelayanan;
- e. Penyediaan tata tertib;
- f. Penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dalam penyelenggaraan MPP; dan
- g. Pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Kepala Daerah.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Adapun penelitian terdahulu yang dipakai oleh peneliti sebagai acuan dan referensi dalam menyusun penelitian ini dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
-----	----------------------------------	------------------	---------------------

1.	Abd. Rohman, Yayang Santrian Hanafi. 2019. Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Reformasi, 9(2), 153-160.	Hasil penelitian ini bahwa penerapan seluruh indikator prinsip <i>Good Governance</i> pada layanan publik di Kecamatan Lowokwari lumayan baik. Hal yang menjadi penghambat antara lain masyarakat kurang paham persyaratan layanan, petugas pelayanan izin tidak masuk kerja, pemadaman listrik, yang lumayan baik.	Meneliti tentang layanan publik dengan indikator prinsip <i>Good Governance</i> . Selain itu permasalahan yang sama adalah petugas pelayanan izin yang tidak masuk kerja. Perbedaannya, penelitian ini membahas seluruh prinsip <i>Good Governance</i> dan juga lokasi penelitiannya berada di instansi kecamatan.
2.	Wibowo, Bhakty Yanuar Satrio and Lely Indah Mindarti and Abdul Wachid. 202. Penerapan Good Governance Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Bojonegoro.	Hasil dari penelitian ini adalah dengan menerapkan seluruh prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> yang telah berjalan baik dan peningkatan pelayanan publik dibuktikan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yang naik. Hambatannya pada pendistribusian pegawai yang kurang optimal sehingga beberapa unit layanan yang kosong pada MPP.	Penelitian ini juga membahas mengenai Pelayanan pada MPP dengan indikator <i>Good Governance</i> . Hambatan yang sama yakni distribusi unit layanan yang kurang optimal. Serta perbedaannya pada penggunaan indikator yang secara keseluruhan dan tidak terfokus pada indikator Responsivitas dan akuntabilitas.
3.	Hadi, Effed Darta, and Syaiful Anwar AB. 2021. Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Polres Rejang Lebong Terhadap Pengaduan Masyarakat).	Hasil penelitian ini menggunakan prinsip <i>Good Governance</i> yakni responsivitas pelayanan publik terhadap pengaduan masyarakat di Polres Rejang Lebong dengan 5 indikator yakni merespon keluhan, pelayanan dengan cepat, dengan tepat, dengan	Penelitian ini juga memfokuskan pada prinsip responsivitas dengan 5 indikator dari Zeithaml dkk. Latar belakang terkait tindak lanjut keluhan masyarakat dan mekanisme untuk memantau laporan tersebut. Perbedaannya terletak

		cermat dan ketetapan waktu yang hasilnya kurang baik.	pada lokasi penelitian dan jenis keluhannya.
4.	Abrar, M. N. 2015. Penerapan Prinsip Transparansi, Responsivitas dan Akuntabilitas dari Konsep Good Governance pada Pelayanan Perizinan di Dinas Perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Kerangka Reformasi Birokrasi.	Hasil penelitian ini yakni: Tranparansi ankuntabilitas dikatakan cukup baik terlepas dari baik buruknya sistem informasi yang ada, mulai dari prosedur, alur prizinan, biaya retribusi waktu dan informasi lainnya. Responsivitasnya dianggap baik walau kurang jelasnya waktu respon dan penanganan terhadap kecepatan ketetapan keluhan.	Persamaannya pada prinsip yang digunakan yakni responsivitas. Serta pada aspek latar belakang penelitian ini yang banyaknya kewenangan sehingga bisa berpengaruh terhadap kinerja PTSP. Perbedaannya membahas mengenai lokasi penelitian.

### G. Kerangka Pikir

Berdasarkan dari penjelasan diatas, maka peneliti membuat kerangka konseptual yang ditujukan untuk dasar suatu landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian serta hubungan dengan rumusan masalah yang peneliti telah rumuskan sebelumnya mengenai Responsivitas DPMPTSP dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng. Dengan kerangka ini juga peneliti gunakan sebagai pemandu dan petunjuk arah berdasarkan teori yang ada. Adapun kerang pikir dalam penelitian ini adalah:

## Bagan Kerangka Pikir

