

**RESPONSIVITAS PEMERINTAH DALAM  
PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN  
DI DESA KECIL KECAMATAN  
AIR HANGAT BARAT**

**ZIKRI A AZIZY  
STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH**

Email:

[Zikrinden@gmail.com](mailto:Zikrinden@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat responsivitas pemerintah dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Desa Kecil Kecamatan Air Hangat Barat. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sebagai penentu informan. Hasil penelitian menunjukkan kemampuan merespon belum sepenuhnya berjalan dengan baik hal ini dikarenakan masih adanya perangkat yang cuek dan kurangnya sosialisasi terhadap IMB. Kecepatan melayani sudah baik terlihat dari kesigapan dalam menyampaikan informasi, kedisiplinan dan profesional perangkat desa. Ketepatan melayani sudah berjalan dengan baik hal ini terlihat dari pelayan yang sesuai dengan aturan dan kebutuhan masyarakat hanya saja kendala teknis kecil yang membuat ketepatan waktu terganggu. Kecermatan melayani sudah baik karna perangkat Desa bekerja dengan sungguh-sungguh, teliti dalam membantu pelanggan yang kebingungan melakukan pelayanan dan sesuai tupoksi masing-masing agar tidak ada yang dirugikan. Adapun saran dari penelitian ini adalah pemerintah Desa diharapkan lebih mampu untuk merespon, cepat atau sigap dalam melayani, dapat bekerja sesuai SOP dan bekerja dengan cermat.

Kata Kunci : Responsivitas, Pelayanan Publik

**I. PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Tata pemerintahan yang baik atau yang lebih dikenal dengan istilah *Good Governance* saat ini menjadi isu hangat dalam kajian serta pengelolaan administrasi publik. Hal ini ditunjukkan dengan gencarnya tuntutan dari masyarakat untuk memperbaiki sistem pemerintahan kepada penyelenggara negara baik badan eksekutif, legislatif maupun yudikatif untuk lebih baik dan lebih bersih. Tuntutan ini tentunya tidak tanpa alasan. Buruknya sistem pemerintahan di Indonesia mulai dari pemerintahan yang korup, birokrasi yang berbelit-belit hingga pelayanan publik yang masih terdapat banyak kekurangan. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki

berbagai kelemahan diantaranya, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali, serta berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

Izin Mendirikan Bangunan disingkat IMB adalah persetujuan resmi dari Bupati untuk memulai / mengakhiri pekerjaan mendirikan, memperbaiki atau mengubah bangunan. Pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan memiliki arti penting sebagai salah satu identitas dari mendirikan bangunan yang didirikan oleh perorangan maupun kelompok, Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 05/PRT/M/2016 tentang Izin Mendirikan Bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kecuali bangunan gedung, fungsi khusus oleh pemerintah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi dan/atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku dan merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga terciptanya ketertiban, keselamatan, kesehatan, kenyamanan, kemudahan dan kepastian hukum.

Proses pembuatan Izin Mendirikan Bangunan sudah merupakan hal yang mendapat perhatian mendasar, termasuk bagi publik di Kabupaten Kerinci terkhususnya di desa-desa di kabupaten Kerinci Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tidak berlaku, pasalnya jarang sekali warga mengurus IMB itu terbukti melalui observasi awal peneliti dimana di Desa Kecil Kecamatan Air Hangat Barat terdapat 250 rumah, sejauh ini tidak ditemukan warga yang mengurus atau memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) apakah kurangnya sosialisasi atau warga yang malas mengurusnya, kalau ditilik dari penuturan warga kebanyakan mereka tidak paham mengenai prosedur dalam pengurusan IMB dan ketidak siapan mereka dalam membayar retribusi IMB, terlebih sosialisasi akan IMB tidak dilakukan pihak terkait. Fakta yang terjadi saat ini, masih dijumpai kelemahan yang secara umum, dalam hal ini berupa pelayanan aparatur pemerintah yang belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara berupa mekanisme pelayanan yang rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri. Kondisi tersebut antara lain dipengaruhi oleh masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung. Karena masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga berdampak pada indikator masih ada sebagian masyarakat yang memilih untuk tidak memiliki izin pada saat mendirikan bangunan.

### **Identifikasi Masalah**

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah diatas, maka dapat di definisikan masalah-masalah sebagai berikut :

1. Tidak adanya masyarakat yang mengurus atau memiliki IMB.
2. Kurangnya sosialisasi pihak terkait untuk mendorong masyarakat mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
3. Masih dijumpai kelemahan yang secara umum dalam pelayanan seperti mekanisme pelayanan yang rumit dan tidak sederhana, kurangnya kepastian persyaratan administratif serta kurangnya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan.
4. Kurangnya sumber daya aparatur yang sadar akan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

## Rumusan Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan peneliti pada latar belakang tersebut maka Rumusan masalah dari penelitian ini yang dapat dirumuskan adalah Bagaimana responsivitas pemerintah dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Desa Kecil Kecamatan Air Hangat Barat ?

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Responsivitas

Responsivitas (*responsivness*) atau daya tanggap adalah kemampuan birokrasi unruk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan kebutuhan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Harbani Pasolong, (2014:179).

### Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pada Pasal 1 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan 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 pelayanan publik. Menurut KEPMENPAN No/1572/KEP/M.PAN-RB/7/2021 tentang pembinaan inovasi pelayanan publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### pengertian izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 05/PRT/M/2016 tentang Izin Mendirikan Bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kecuali bangunan gedung, fungsi khusus oleh pemerintah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi dan/atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku dan merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga terciptanya ketertiban, keselamatan, kesehatan, kenyamanan, kemudahan dan kepastian hukum.

### Indikator

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

## III. METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu melakukan wawancara mendalam, yaitu kemudian hasil wawancara diolah dan diperoleh data.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2014:4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan kata lain pendekatan kualitatif merupakan instrument yang digunakan dengan bergantung pada pengamatan pada subyek dan obyek yang diteliti yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan di Desa Kecil Kecamatan Air Hangat Barat pemilihan lokasi dilakukan dengan sengaja dengan pertimbangan bahwa adanya fenomena-fenomena disertai observasi awal yang telah dikemukakan pada latar belakang penelitian ini.

### **Jenis dan Sumber Data**

Sebagai upaya untuk memperoleh data yang maksimal dan relevan dengan pokok permasalahan sesuai dengan yang dibahas dalam penelitian ini, maka cara yang dipakai untuk mengumpulkan data agar peneliti dapat menarik kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan. Sumber untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu:

1. Data primer.

Menurut Sugiyono (2019:194) data primer adalah data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara atau mengisi kusioner yang artinya sumber data ini langsung memberikan data kepada peneliti. Data primer di peroleh langsung dari sumber asli, berupa opini subjek secara individual atau kelompok. Dalam penelitian ini di peroleh dari lapangan atau lokasi penelitian.

2. Data sekunder.

Menurut Sugiyono (2019:194) data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yang dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai *sumber* dan berbagai cara. Data sekunder merupakan data yang berasal dari buku, media elektronik, informasi dari peristiwa, dan informasi yang diperoleh melalui membaca, untuk mengidentifikasi masalah secara instan. Dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai artikel di internet, peraturan daerah, serta berbagai referensi.

### **Teknik Pemilihan Informan**

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, sebagaimana maksud yang disampaikan oleh Sugiyono (2019:85) *Purpusive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai pengusaha sehingga akan memudahkan peneliti menjelajah obyek / situasi yang diteliti. Dimana informan menjadi sumber informasi yang mengetahui tentang penelitian yang sedang diteliti, dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi penelitian. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* atau pemilihan secara sengaja dengan beberapa pertimbangan. Informan yang dimaksud adalah informan yang terlibat langsung atau informan yang dianggap mempunyai kemampuan dan mengerti permasalahan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

### **Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi.

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa / fenomena yang menjadi fokus penelitian. (Sugiyono, 2019:297).

2. Wawancara.

Menurut Moleong (2012:186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

3. Dokumentasi.

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi yang dimaksud adalah meliputi struktur organisasi, laporan pembelian, catatan persediaan, dan laporan pemebelian yang dilakukan pada perusahaan tersebut serta kegiatan peneliti saat melakukan observasi dan wawancara. (Sugiyono, 2019:314).

### **Alat Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data, seorang peneliti biasanya menggunakan instrument pengumpulan data. Dengan demikian, kedudukan suatu skala atau instrument pengumpulan data dalam proses penelitian sangat penting karena kondisi data tergantung alat yang dibuat. Adapun alat yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Pena/pensil
2. Buku tulis
3. Alat rekaman
4. Laptop/Hp

### **Teknik Analisis Data**

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya. (Moleong 2014:247).

1. Reduksi Data.

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Analisis data penelitian ini melalui wawancara dengan informan, setelah melakukan wawancara kemudian menganalisis dengan membuat hasil wawancara dengan menuliskan kembali hasil dari wawancara, kemudian dijadikan reduksi data dengan mengambil inti dari informasi yang sesuai dengan konteks penelitian. Jadi dalam penelitian kualitatif dapat di sederhanakan dalam berbagai cara diantaranya: ringkasan uraian, menggolongkan dan menyeleksi.

2. Display Data.

Setelah di reduksi, maka Langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang dihasilkan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dikumpulkan sehingga tersusun yang memberikan kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan yang disajikan antara lain dalam bentuk teks

naratif, matriks, jaringan data yang direduksi selanjutnya dipaparkan. Pemaparan dilakukan sesuai hasil analisa yang telah dilakukan.

### 3. Kesimpulan dan Verifikasi.

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

### **Teknik Keabsahan Data**

Teknik keabsahan data pada penelitian ini menggunakan Triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini di artikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Sugiyono (2019:68).

Macam-macam triangulasi adalah sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi Teknik, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan Teknik berbeda.
3. Triangulasi waktu, data yang dikumpulkan dengan Teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang valid sehingga lebih kredibel.

### **Unit Analisis**

Unit analisis merupakan salah satu komponen dari penelitian kualitatif. Secara fundamental, unit analisis berkaitan dengan masalah penentuan apa yang dimaksud dengan kasus dalam penelitian. Dalam studi kasus klasik, kasus mungkin bisa berkenan dengan seseorang, sehingga perorangan merupakan kasus yang akan dikaji dan individu tersebut unit analisis primernya (Yin,2014:30).

Berdasarkan pengertian unit analisis diatas dapat di simpulkan bahwa unit analisis dalam penelitian ini ialah subjek yang akan dieliti kasusnya. Dengan demikian unit analisis dalam penelitian ini adalah responsivitas pemerintah dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Desa Kecil Kecamatan Air Hangat Barat.

## **IV. PEMBAHASAN PENELITIAN**

### 1. Kemampuan merespon

Setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu sebagai petugas layanan harus mengetahui bagaimana agar dapat bersikap dan berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat. Dalam hal kaitan dengan kemampuan merespon masyarakat yang berkaitan dengan bersikap dan berkomunikasi baik dan sopan terhadap masyarakat. Dari hasil penelitian pemerintah desa telah menerapkan indikator kemampuan merespon, hal itu terbukti dengan mereka merespon pelanggan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan. Namun hanya saja ada juga yang terlihat cuek kepada masyarakat ketika hendak menanyakan kendala-kendala dalam pelayanan hal ini tidak sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik dan hal tersebut seharusnya tidak dilakukan oleh perangkat desa. Selanjutnya dalam

kepengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kurangnya sosialisasi dari pemerintah desa sehingga pada umumnya masyarakat Desa Kecil tidak mengetahui adanya izin mendirikan bangunan, hal ini sangat disayangkan karna IMB ini untuk perlindungan dan kepastian hukum dalam memiliki sebuah bangunan, sehinggann nanti kalau ada sengketa-sengketa IMB inilah yang menguatkan.

## 2. Kecepatan Melayani

Kecepatan melayani yaitu pelayanan administrasi harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur atau SOP. responsivitas termasuk kedalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, yang salah satunya yaitu pelayanan yang cepat dimaksudkan dengan meliputi kesigapan, kedisiplinan dan profesional perangkat desa.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kesigapan petugas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, profesional petugas dalam melayani serta kedisiplinan perangkat desa yang mana ini merupakan bagian dari kecepatan melayani.

Setiap pelaksanaan tugas pelayanan publik selalu ada kendala-kendala di dalam pelaksanaannya, untuk mencapai suatu keberhasilan dan kesuksesan dalam memberikan pelayanan itu tidaklah mudah walaupun sudah dilakukan secara maksimal. Kemudian Indikator yang belum memenuhi keinginan dan harapan pengguna layanan dalam kecepatan melayani yaitu masalah waktu pengumumannya yang mana mayoritas masyarakat di Desa Kecil yang petani tentunya harus memperhatikan waktu pengumuman sebelum mereka berangkat kerja agar semua masyarakat mendapatkan informasi yang jelas.

## 3. Ketepatan Melayani.

Pemberian pelayanan dengan tepat yaitu kesesuaian prosedur dan tidak terjadinya kesalahan dalam melayani, dalam artian pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah desa kecil dalam hal ketepatan melayani telah sesuai dengan aturan yang berlaku dan kebutuhan masyarakat, jika ada tahapan-tahapan yang perlu diperhatikan dalam pengurusan dan syarat-syarat yang harus dilingkapi sehinga butuh waktu lama dalam hal kesiapan berkas maka pemerintah desa menghubungi pengambilan melalui handpone.

## 4. Kecermatan Melayani

Kecermatan dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan masyarakat. Pelayanan dengan cermat yaitu petugas selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan serta dalam melayani kebutuhan masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan bahwa Perangkat desa akan bekerja sesuai dengan tugas dan tupoksi masing-masing, nanti apa yang dibutuhkan masyarakat akan dipilah-pilah oleh perangkat desa dan Petugas memberikan penjelasan dengan runtut apa saja yang ditanyakan dan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan sehingga pelayanan terkordinir dengan baik.

## V. KESIMPULAN

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian maka penulis dapat memberikan kesimpulan mengenai Responsivitas pemerintah dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Desa Kecil Kecamatan Air Hangat Barat :

1. Kemampuan Merespon Masyarakat yaitu pemerintah Desa Kecil telah melaksanakan tugasnya secara baik, berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat yang menerima pelayanan. Namun hanya saja ada perangkat desa yang terlihat cuek kepada masyarakat hal ini tidak sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik dan hal tersebut seharusnya tidak dilakukan oleh perangkat desa. Selanjutnya dalam kepengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kurangnya sosialisasi dari pemerintah desa sehingga pada umumnya masyarakat Desa Kecil tidak mengetahui adanya izin mendirikan bangunan.
2. Kecepatan melayani meliputi kesigapan, kedisiplinan dan profesional perangkat desa. Kesigapan petugas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial dan pengumuman. serta kedisiplinan perangkat desa yang selalu stay di kantor desa merupakan bagian dari kecepatan melayani. Kemudian masalah renggang waktu pengumuman kepada masyarakat dengan waktu pelaksanaannya dikarnakan mayoritas masyarakat yang petani sehingga masyarakat tidak semuanya mendapatkan informasi.
3. Pemerintah Desa Kecil dalam hal ketepatan melayani telah sesuai dengan aturan yang berlaku dan kebutuhan masyarakat, jika ada tahapan-tahapan yang perlu diperhatikan dalam pengurusan dan syarat-syarat yang harus dilingkapi sehinga butuh waktu lama dalam hal kesiapan berkas maka pemerintah desa menghubungi pengambilan melalui handpone.
4. Pelayanan dengan cermat yaitu petugas selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan serta dalam melayani kebutuhan masyarakat. Perangkat desa akan bekerja sesuai dengan tugas dan tupoksi masing-masing, nanti apa yang dibutuhkan masyarakat akan dipilah-pilah oleh perangkat desa dan Petugas memberikan penjelasan dengan runtut apa saja yang ditanyakan dan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan sehingga pelayanan terkordinir dengan baik.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Sodik Sudrajat,dkk 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa.
- Aprilya, S. (2019). Responsivitas dan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Ilmu Administrasi Negara.
- Dwiyanto Agus.2014 mewujudkan good governance melalui pelayanan publik yogyakarta:gadjah mada university press.
- Herdini, F. & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. 1–9.
- Hessel, Nogi. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Hardiansyah.2011. kualitas Pelayanan Publik.Gava Media. Yokyakarta
- Inu Kencana Syafie dkk, 1999. Ilmu Administrasi Publik, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Islamy, Muhammad Irfan, 1984, Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara, Jakarta: Bumi Aksara,
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : Unit Penerbitan dan Percetakan Moleong, Lexy J. 2014 Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung:Remaja Rosdakarya.

- Osborne dkk 1997. Memangkas birokrasi : lima strategi menuju pemerintahan wirausaha. Lembaga Manajemen PPM, Jakarta.
- Rismawati, Madani, M., & Rahim, S. (2015). Responsivitas pelayanan perceraian kantor pengadilan agama sengkang kabupaten wajo. 1.
- Styawan, S. (2010). Penanganan Pengaduan ( Complaint Handling ) Dalam Pelayanan Publik ( Studi Tentang Transparansi , Responsivitas , Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II ). Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 1(2), 293.
- Sedarmayanti. 2004. Good Governance. Mandar Maju. Bandung.
- Susanta, Gatut. 2009. Panduan Lengkap Membangun Rumah Bertingkat. Griya Kreasi. Jakarta.
- Subarsono.2006. Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tangkilisan, Hassel Nogi S, 2005. “Manajemen Publik”. Jakarta; Grasindo.
- Syahrudin, N. I., Andriansyah, & Prasetyo, A. J. (2020). Penerapan Kypso Dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan New Public Service Paradigma. 322–346.
- Pasolong Harbani. 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Waluyo. 2007. Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah). Mandar Maju. Bandung.
- Widodo, Joko, 2001, Good Governance, Surabaya: Insan Cendekia.
- Widodo, Joko. (2007). *Analisa Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media Publishing
- Yin, Robert K 2014, Studi Kasus Desain & Metode, Rajawali Pers, Jakarta,
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- KEPMENPAN No/1572/KEP/M.PAN-RB/7/2021 tentang Inovasi Pelayanan Publik.
- Permen PUPR Nomor 05/PRT/M/2016 tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
- Perda Kabupaten Kerinci Nomor 4 Tahun 2013 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu