

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu bagian penting dalam penyusunan landasan penelitian karena memberikan gambaran mengenai kajian yang telah dilakukan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, serta faktor yang memengaruhi pengalaman dan pemanfaatan layanan oleh masyarakat. Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik, implementasi kebijakan penyelenggaraan MPP, kepuasan masyarakat, serta faktor yang berkaitan dengan tingkat kunjungan dan pemanfaatan suatu layanan. Kajian tersebut menjadi bahan telaah untuk memahami berbagai pendekatan dan perspektif yang digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini, telaah penelitian terdahulu diarahkan pada kajian yang memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan pada *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung, khususnya yang berkaitan dengan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dalam model SERVQUAL.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Peneliti, Tahun, Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan	Kebaruan (<i>Novelty</i>)
Evanito Nur Hidayat & Titi Stiawati <i>Measuring Service Quality at Public Service Mal in Tangerang City</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan MPP Kota Tangerang berada pada kategori baik dengan skor 75% dan telah melampaui standar minimal, meskipun masih diperlukan perbaikan pada fasilitas pendukung, responsivitas pegawai terhadap keluhan, serta optimalisasi	Penelitian ini menitikberatkan pada layanan <i>Investment Corner</i> sebagai unit spesifik yang memiliki fungsi strategis, sehingga dapat mengungkap permasalahan yang	Kebaruan terletak pada fokus analisis kualitas pelayanan secara spesifik pada <i>Investment Corner</i> sebagai unit layanan investasi dalam MPP Kota Bandung, menggunakan lima

Peneliti, Tahun, Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan	Kebaruan (Novelty)
	layanan digital agar pelayanan publik semakin efektif dan memuaskan.	tidak terlihat dalam penilaian umum.	dimensi SERVQUAL.
Aprilia Dwi Ariyanti, Jenius Hakim Simanjuntak, Muhammad Iqbal Jafar, Redo Nugroho Analisis Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Indonesia	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan MPP di Indonesia memberikan dampak positif terhadap efisiensi, transparansi, dan kemudahan pelayanan publik, dengan capaian 230 MPP atau 45,3% dari target nasional hingga November 2024, meskipun masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan SDM dan pendanaan, lemahnya koordinasi kelembagaan, belum optimalnya integrasi data dan digitalisasi layanan, serta minimnya sosialisasi di beberapa daerah.	Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan berbasis pengalaman pengguna, khususnya pada layanan investasi, sehingga memberikan gambaran mikro yang lebih operasional.	Kebaruan terletak pada pergeseran fokus dari implementasi kebijakan MPP secara makro menuju analisis kualitas pelayanan pada unit layanan investasi berdasarkan pengalaman pengguna.
Andarja, Untung Sri Hardjanto, Sri Nurhari Susanto, Kadek Cahya Susila Wibawa Public Service Mall as an Effort to Improve Public Service Quality in Semarang City	Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP Kota Semarang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui integrasi 39 loket dengan 165 jenis layanan yang mendapat respons positif dan antusiasme tinggi dari masyarakat, serta dinilai mampu menyederhanakan birokrasi dan mempercepat layanan, meskipun tetap memerlukan penguatan integrasi teknologi agar adaptif terhadap era Revolusi Industri 4.0.	Penelitian ini mengkaji layanan investasi sebagai bagian dari MPP yang belum optimal, sehingga memperlihatkan ketimpangan kinerja antar layanan dalam satu sistem.	Kebaruan terletak pada analisis kualitas pelayanan pada unit layanan investasi secara spesifik, sehingga dapat melihat kondisi layanan pada tingkat unit dalam sistem MPP yang lebih luas.

Peneliti, Tahun, Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan	Kebaruan (Novelty)
Xia Peng, Yue-yan Niu, Bin Meng, Yingchun Tao, Zhou Huang Big geo-data unveils influencing factors on customer flow dynamics within urban commercial districts	Hasil penelitian menunjukkan bahwa arus pelanggan di distrik komersial perkotaan terutama dipengaruhi oleh skala area, ketersediaan parkir, aksesibilitas, karakteristik komunitas sekitar, dan lokasi, di mana distrik yang luas, berlokasi sentral, serta memiliki fasilitas parkir memadai cenderung menarik lebih banyak pengunjung dan menjadi acuan penting dalam perencanaan dan pengembangan kawasan perkotaan.	berbasis data spasial dan perilaku pengunjung di sektor komersial, tidak membahas kualitas pelayanan publik. Penelitian ini mengaitkan faktor kunjungan dengan kualitas pelayanan publik, khususnya interaksi layanan dan persepsi pengguna terhadap layanan investasi di MPP.	Kebaruan terletak pada penerapan perspektif kualitas pelayanan publik untuk mengkaji rendahnya pemanfaatan <i>Investment Corner</i>, dengan melihat persepsi pengguna terhadap aspek fisik dan proses pelayanan.
Zaidiah Nur Afifah, Nur Siti Rohimah, Rizky Utama Putra, Muhammad Andi Septiadi Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Kota Bandung secara umum merasa puas terhadap keberadaan MPP, terutama pada aspek keramahan petugas dan kenyamanan fasilitas, sementara kemudahan prosedur, kewajaran tarif, dan kecepatan pelayanan juga dinilai baik meskipun masih terdapat catatan terkait ketidakkonsistenan kehadiran pegawai. Secara keseluruhan, MPP Kota Bandung telah memenuhi standar pelayanan publik sesuai Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017 dan berhasil meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat, meskipun perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan.	Penelitian ini mengkaji secara khusus layanan <i>Investment Corner</i> yang memiliki tingkat kunjungan rendah, sehingga mengisi kekosongan kajian pada layanan strategis yang belum optimal.	Kebaruan terletak pada pendalaman kajian MPP Kota Bandung dari tingkat pelayanan secara umum menuju kualitas pelayanan <i>Investment Corner</i> yang dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL.

Sumber: Data diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah diuraikan, kajian mengenai kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik telah dilakukan dengan berbagai fokus, baik pada kualitas pelayanan secara umum, implementasi kebijakan, kondisi pelayanan pada MPP, maupun faktor yang memengaruhi tingkat kunjungan pengguna. Penelitian terdahulu tersebut memberikan gambaran mengenai berbagai aspek yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik dalam lingkungan MPP. Namun, penelitian ini memiliki fokus yang lebih spesifik pada kualitas pelayanan *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung sebagai unit layanan yang bergerak pada bidang fasilitasi investasi. Untuk menganalisis kualitas pelayanan tersebut, penelitian ini menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai dasar untuk mengkaji kondisi pelayanan *Investment Corner* berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna layanan. Dengan fokus tersebut, penelitian ini diarahkan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan *Investment Corner* secara lebih spesifik sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan layanan investasi.

B. Grand Theory, Middle Theory, Applied Theory

1. Grand Theory: Konsep SERVQUAL

Kualitas pelayanan merupakan konsep pokok dalam kajian administrasi publik, khususnya dalam menilai kinerja organisasi penyedia layanan. Dalam penelitian ini, *grand theory* yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui model *SERVQUAL*. Teori ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh perbandingan antara harapan pengguna layanan dengan persepsi terhadap kinerja pelayanan yang diterima (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998).

Kualitas pada dasarnya merupakan ukuran kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Wijaya (2018) menyatakan bahwa kualitas menunjukkan sejauh mana suatu produk atau jasa mampu

memenuhi keinginan pelanggan. Dalam konteks pelayanan, kualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses penyampaian layanan. Hal ini penting karena pelayanan bersifat tidak berwujud, sehingga penilaian sangat bergantung pada pengalaman pengguna.

SERVQUAL muncul sebagai respons atas kebutuhan pengukuran kualitas layanan yang lebih terstruktur. Model ini dibangun atas asumsi bahwa pengguna layanan memiliki standar harapan tertentu sebelum menerima layanan. Harapan tersebut terbentuk dari pengalaman sebelumnya, informasi dari lingkungan, kebutuhan pribadi, serta komunikasi yang dilakukan oleh penyedia layanan. Ketika layanan diberikan, pengguna akan membandingkan antara harapan tersebut dengan kenyataan yang diterima. Selisih antara keduanya disebut sebagai gap atau kesenjangan kualitas pelayanan (Parasuraman et al., 1998; Ladhari, 2009).

Apabila kinerja layanan melampaui harapan, maka kualitas dinilai baik. Sebaliknya, apabila kinerja berada di bawah harapan, maka kualitas dinilai rendah. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak bersifat absolut, melainkan relatif terhadap persepsi pengguna. Pendekatan ini menempatkan masyarakat sebagai pihak yang menentukan baik atau tidaknya suatu layanan.

Secara konseptual, *SERVQUAL* tidak hanya menjelaskan hasil pelayanan, tetapi juga sumber permasalahan kualitas. Parasuraman mengidentifikasi adanya beberapa kesenjangan yang dapat terjadi dalam proses pelayanan, antara lain kesenjangan antara harapan masyarakat dengan persepsi manajemen, kesenjangan dalam standar pelayanan, serta kesenjangan dalam penyampaian layanan. Model kesenjangan ini menjadi dasar untuk memahami mengapa suatu pelayanan belum mampu memenuhi harapan pengguna.

Dalam perkembangannya, *SERVQUAL* dikenal luas karena mampu mengoperasionalkan kualitas pelayanan ke dalam dimensi yang dapat diukur. Model ini membagi kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi utama, yaitu:

- a. ***Tangible (bukti fisik)***, yang mencakup kondisi fasilitas, sarana prasarana, serta penampilan petugas layanan.
- b. ***Reliability (keandalan)***, yaitu kemampuan memberikan layanan secara tepat dan konsisten sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. ***Responsiveness (daya tanggap)***, yang menunjukkan kesigapan petugas dalam membantu pengguna layanan.
- d. ***Assurance (jaminan)***, yang berkaitan dengan kompetensi, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam menumbuhkan kepercayaan.
- e. ***Empathy (empati)***, yaitu perhatian terhadap kebutuhan dan kondisi pengguna layanan secara individual.

Kelima dimensi ini menjadi kerangka utama dalam menilai kualitas pelayanan secara menyeluruh. Banyak penelitian menunjukkan bahwa dimensi tersebut mampu menjelaskan variasi kepuasan pengguna layanan, baik di sektor swasta maupun sektor publik (Jain & Gupta, 2004; Sultan & Wong, 2010).

Pelayanan memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari produk fisik. Parasuraman menyebutkan bahwa pelayanan bersifat tidak berwujud (*intangible*), bervariasi (*heterogeneous*), dan tidak dapat dipisahkan antara produksi dan konsumsi (*inseparable*). Karakteristik ini menyebabkan kualitas pelayanan sulit distandarkan dan sangat bergantung pada interaksi antara penyedia dan pengguna layanan. Oleh karena itu, pendekatan berbasis persepsi seperti *SERVQUAL* menjadi relevan digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik.

Dalam konteks administrasi publik, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kepuasan masyarakat, tetapi juga mencerminkan kinerja pemerintah. Pelayanan yang berkualitas menunjukkan adanya sistem yang efektif, aparatur yang profesional, serta tata kelola yang baik. Sebaliknya, pelayanan yang rendah akan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Penggunaan *SERVQUAL* sebagai *grand theory* dalam penelitian ini didasarkan pada kemampuannya dalam menjelaskan kualitas pelayanan secara komprehensif, mulai dari aspek konseptual hingga pengukuran empiris. Model ini tidak hanya memberikan gambaran umum mengenai kualitas pelayanan, tetapi juga mampu mengidentifikasi dimensi yang menjadi sumber permasalahan. Dengan demikian, *SERVQUAL* menjadi landasan teoritis yang kuat untuk menganalisis kualitas pelayanan pada layanan *Investment Corner* di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung.

2. *Middle Theory: Teori New Public Service*

Pelayanan publik yang berpusat pada warga negara merupakan prinsip dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis dan responsif. Sebagai *middle theory*, teori ini berfungsi sebagai jembatan antara kerangka konseptual kualitas pelayanan dalam *grand theory* dengan penerapannya secara empiris dalam konteks layanan investasi pemerintah kota. Dalam penelitian ini, *middle theory* yang digunakan adalah Teori *New Public Service* yang dikembangkan oleh Robert B. Denhardt dan Janet V. Denhardt. Teori ini menegaskan bahwa tugas utama pemerintah bukanlah mengarahkan masyarakat, melainkan melayani warga negara dengan menempatkan kepentingan publik sebagai landasan utama dalam setiap penyelenggaraan layanan (Denhardt & Denhardt, 2015).

Denhardt & Denhardt (2015) merumuskan *New Public Service* sebagai paradigma administrasi publik yang lahir sebagai respons kritis terhadap model *New Public Management* yang dianggap terlalu berorientasi pada efisiensi ekonomi dan mengabaikan dimensi kewarganegaraan. Dalam pandangan ini, warga negara bukan sekadar pelanggan yang mencari kepuasan individual, melainkan pemegang kedaulatan yang memiliki hak dan tanggung jawab dalam proses penyelenggaraan negara. Oleh karena itu, kualitas layanan tidak hanya diukur dari efisiensi prosedural, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut

mengakui, menghormati, dan memenuhi hak-hak warga sebagai subjek utama pelayanan.

Lebih lanjut, Denhardt & Denhardt (2015) mengidentifikasi tujuh prinsip pokok yang menjadi fondasi *New Public Service*, yaitu:

- a. ***Serve, Don't Steer***, mengandung makna bahwa pemerintah berperan sebagai pelayan aktif yang membantu warga negara mencapai kepentingannya, bukan sekadar pengarah atau pengendali kebijakan.
- b. ***The Public Interest is the Aim, Not the Side Effect***, menegaskan bahwa kepentingan publik merupakan tujuan utama pelayanan, bukan hasil sampingan dari kepentingan organisasi atau kelompok tertentu.
- c. ***Think Strategically, Act Democratically***, menekankan pentingnya keterbukaan proses pengambilan keputusan melalui mekanisme partisipasi warga yang bermakna.
- d. ***Serve Citizens, Not Customers***, membedakan antara warga negara yang memiliki kepentingan kolektif dengan pelanggan yang hanya memiliki kepentingan individual, sehingga layanan publik harus berorientasi pada nilai-nilai bersama.
- e. ***Accountability Isn't Simple***, mengakui bahwa aparatur publik bertanggung jawab tidak hanya kepada atasan hierarkis, tetapi juga kepada konstitusi, hukum, nilai-nilai komunitas, dan kepentingan warga secara keseluruhan.
- f. ***Value People, Not Just Productivity***, menekankan bahwa keberhasilan organisasi publik tidak semata diukur dari produktivitas, tetapi juga dari penghargaan terhadap nilai-nilai kemanusiaan dalam proses pelayanan.
- g. ***Value Citizenship and Public Service Above Entrepreneurship***, menempatkan komitmen terhadap kepentingan publik sebagai

motivasi utama aparatur, di atas orientasi wirausaha atau keuntungan organisasi.

Ketujuh prinsip tersebut membentuk kerangka normatif yang mengarahkan bagaimana pelayanan publik seharusnya dirancang, dijalankan, dan dievaluasi. Relevansi *New Public Service* sebagai *middle theory* dalam penelitian ini terletak pada kemampuannya dalam menjelaskan dimensi nilai dan orientasi pelayanan yang menjadi prasyarat bagi kualitas layanan yang sesungguhnya. Apabila *grand theory SERVQUAL* menjelaskan mekanisme pengukuran kualitas melalui kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna, maka *New Public Service* memberikan kerangka normatif tentang mengapa kualitas pelayanan publik harus secara konsisten berorientasi pada kepentingan dan hak warga negara.

Dalam konteks penyelenggaraan layanan *Investment Corner* di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung, prinsip-prinsip *New Public Service* sangat relevan karena layanan ini ditujukan kepada masyarakat umum yang membutuhkan akses informasi dan fasilitasi investasi secara adil dan setara. Prinsip *serve citizens, not customers* menegaskan bahwa kualitas layanan investasi tidak semata-mata diukur dari volume kunjungan atau jumlah transaksi, melainkan dari sejauh mana layanan tersebut mampu memberdayakan warga dengan informasi yang akurat, proses yang transparan, dan pelayanan yang menghargai martabat pengguna. Dengan demikian, *New Public Service* memperkuat landasan konseptual dalam memahami mengapa kualitas pelayanan publik bukan sekadar persoalan teknis-administratif, melainkan juga persoalan nilai, etika, dan komitmen terhadap kepentingan publik.

Penggunaan teori Denhardt & Denhardt (2015) sebagai *middle theory* dalam penelitian ini didasarkan pada kemampuannya menjelaskan orientasi nilai yang seharusnya mendasari penyelenggaraan layanan publik berkualitas. Teori ini tidak hanya menyediakan definisi normatif tentang pelayanan publik yang baik, tetapi juga memberikan kerangka untuk memahami mengapa dimensi-dimensi seperti ketanggapan, empati, dan jaminan kepercayaan sebagaimana

termuat dalam model *SERVQUAL* menjadi krusial dalam konteks pelayanan pemerintah. Dengan demikian, *New Public Service* menjadi penghubung yang tepat antara kerangka konseptual *SERVQUAL* dengan realitas penyelenggaraan pelayanan pada *Investment Corner* di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung sebagai objek penelitian.

3. Applied Theory

Sebagai *applied theory*, penelitian ini menggunakan sepuluh teori yang relevan dengan pelayanan dan kualitas pelayanan publik dari sepuluh peneori yang berbeda. Teori-teori ini berfungsi sebagai instrumen operasional yang konkret untuk menganalisis, mengukur, dan mengevaluasi kualitas pelayanan pada *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung secara empiris. Setiap teori memberikan perspektif dan dimensi analitis yang saling melengkapi, sehingga membentuk kerangka *applied theory* yang komprehensif dalam menjelaskan permasalahan kualitas pelayanan secara praktis di lapangan.

a. Teori Kualitas Pelayanan Publik (Lovelock & Wright, 2002)

Kualitas pelayanan dalam sektor publik merupakan cerminan dari kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara konsisten dan berkelanjutan. Christopher Lovelock dan Lauren Wright (2002) mengembangkan konsep kualitas pelayanan yang berfokus pada integrasi antara proses penyampaian layanan dengan pengalaman yang dirasakan oleh pengguna. Menurut Lovelock & Wright (2002), kualitas pelayanan adalah penilaian menyeluruh pelanggan terhadap suatu layanan yang dibandingkan dengan harapan yang mereka miliki sebelum menerima layanan tersebut.

Dalam pandangan Lovelock & Wright (2002), pelayanan memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari produk fisik, yaitu tidak berwujud (*intangible*), tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (*inseparability*), bervariasi (*variability*), dan tidak tahan lama (*perishability*). Karakteristik-karakteristik inilah yang menjadikan

pengelolaan kualitas pelayanan jauh lebih kompleks dibandingkan pengelolaan kualitas produk manufaktur.

Relevansi teori Lovelock & Wright (2002) sebagai *applied theory* dalam penelitian ini terletak pada kerangka operasionalnya yang mampu menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan *Investment Corner* dipengaruhi oleh interaksi antara faktor fisik, proses, dan sumber daya manusia. Teori ini memberikan panduan praktis dalam mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kualitas yang diharapkan masyarakat.

Lovelock & Wright (2002) mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 1) **Reliability (Keandalan)**, yaitu Kemampuan memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan sesuai dengan janji yang telah dibuat kepada pengguna layanan.
- 2) **Tangibles (Bukti Fisik)**, yaitu Kondisi fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan.
- 3) **Responsiveness (Daya Tanggap)**, yaitu Kesiadaan dan kesiapan petugas untuk membantu pengguna layanan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
- 4) **Assurance (Jaminan)**, yaitu Pengetahuan, kompetensi, kesopanan petugas, serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman bagi pengguna layanan.
- 5) **Empathy (Empati)**, yaitu Perhatian individual yang diberikan petugas kepada setiap pengguna layanan, termasuk kemampuan memahami kebutuhan spesifik mereka.

- 6) ***Service Recovery (Pemulihan Layanan)***, yaitu Kemampuan organisasi dalam menangani kegagalan layanan secara efektif sehingga kepercayaan pengguna dapat dipulihkan.

Penerapan teori Lovelock & Wright (2002) dalam konteks *Investment Corner* memberikan kerangka yang komprehensif untuk menganalisis kualitas layanan dari perspektif pengguna. Keenam dimensi tersebut menjadi indikator operasional yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi titik-titik kelemahan dalam penyelenggaraan layanan investasi di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung (Lovelock & Wright, 2002).

b. Teori Manajemen Pelayanan Publik (Gronroos, 2000)

Christian Gronroos (2000) merupakan salah satu pelopor utama dalam kajian manajemen layanan yang mengembangkan model kualitas pelayanan berbasis persepsi pelanggan. Gronroos (2000) berargumen bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh apa yang disampaikan kepada pengguna (*technical quality*), tetapi juga oleh bagaimana layanan tersebut disampaikan (*functional quality*). Pandangan ini memberikan dimensi yang lebih kaya dalam memahami kualitas pelayanan publik.

Gronroos (2000) memperkenalkan konsep *Total Perceived Service Quality*, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna (*expected service*) dengan pengalaman yang diterima (*experienced service*). Konsep ini sejalan dengan model SERVQUAL, namun Gronroos menekankan bahwa persepsi kualitas juga dipengaruhi oleh citra organisasi sebagai faktor penyaring.

Dalam konteks penelitian ini, teori Gronroos (2000) relevan digunakan sebagai *applied theory* karena mampu menjelaskan mengapa *Investment Corner* sebagai layanan investasi pemerintah belum optimal dalam memenuhi harapan pengguna. Model ini membantu

mengidentifikasi kesenjangan antara kualitas teknis dan kualitas fungsional yang menjadi akar permasalahan rendahnya kunjungan.

Gronroos (2000) membagi kualitas pelayanan ke dalam dimensi-dimensi berikut:

- 1) **Technical Quality (Kualitas Teknis)**, yaitu Berkaitan dengan apa yang diterima pengguna dari layanan, mencakup akurasi informasi, ketepatan proses, dan hasil akhir pelayanan yang diperoleh.
- 2) **Functional Quality (Kualitas Fungsional)**, yaitu Berkaitan dengan bagaimana layanan disampaikan, mencakup sikap petugas, kemampuan komunikasi, aksesibilitas, serta suasana interaksi pelayanan.
- 3) **Corporate Image (Citra Organisasi)**, yaitu Persepsi umum masyarakat terhadap organisasi penyedia layanan, yang terbentuk dari pengalaman masa lalu dan informasi yang beredar di masyarakat.
- 4) **Interaction Quality (Kualitas Interaksi)**, yaitu Kualitas komunikasi dua arah antara petugas dengan pengguna layanan, termasuk kejelasan informasi yang disampaikan dan responsivitas petugas.
- 5) **Physical Environment Quality (Kualitas Lingkungan Fisik)**, yaitu Kondisi fasilitas dan sarana prasarana yang mendukung kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam mengakses layanan.
- 6) **Outcome Quality (Kualitas Hasil)**, yaitu Penilaian akhir pengguna terhadap hasil keseluruhan pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan awal mereka.

Model kualitas pelayanan Gronroos (2000) memberikan perspektif yang komprehensif dalam memahami bagaimana kualitas layanan

Investment Corner dipersepsikan oleh pengguna. Dimensi *technical quality* dan *functional quality* yang dikembangkan Gronroos menjadi alat diagnostik yang efektif untuk mengidentifikasi sumber permasalahan kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung (Gronroos, 2000).

c. Teori Pelayanan Prima (Barata, 2003)

Konsep pelayanan prima merupakan pendekatan yang secara khusus dikembangkan dalam konteks administrasi publik Indonesia. Atep Adya Barata (2003) mendefinisikan pelayanan prima sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau instansi. Konsep ini menempatkan pelanggan sebagai subjek utama yang harus dilayani dengan penuh dedikasi dan profesionalisme.

Barata (2003) menegaskan bahwa pelayanan prima bukan sekadar memberikan layanan yang baik, melainkan memberikan layanan yang melampaui ekspektasi pengguna sehingga menciptakan kesan mendalam dan loyalitas jangka panjang. Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan prima menjadi standar minimal yang harus dipenuhi oleh setiap instansi pemerintah dalam melayani masyarakat.

Penerapan teori pelayanan prima Barata (2003) dalam penelitian ini memberikan kerangka operasional yang berakar pada konteks pelayanan Indonesia. Teori ini relevan karena memberikan parameter yang spesifik dan terukur untuk menilai kualitas pelayanan *Investment Corner* sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi pelayanan publik di Kota Bandung.

Barata (2003) mengembangkan konsep pelayanan prima melalui dimensi A6, yaitu:

- 1) **Ability (Kemampuan)**, yaitu Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki petugas layanan dalam bidangnya, termasuk

kemampuan berkomunikasi, memahami kebutuhan pengguna, dan menyelesaikan permasalahan.

- 2) ***Attitude (Sikap)***, yaitu Perilaku dan sikap petugas dalam memberikan layanan, mencakup kesopanan, keramahan, kesabaran, dan profesionalisme dalam berinteraksi dengan pengguna.
- 3) ***Appearance (Penampilan)***, yaitu Kondisi fisik dan penampilan petugas yang mencerminkan keprofesionalan, termasuk kerapian seragam, kebersihan diri, dan kesesuaian dengan standar layanan.
- 4) ***Attention (Perhatian)***, yaitu Kepedulian dan perhatian petugas terhadap kebutuhan individu pengguna layanan, termasuk kemampuan mendengarkan dengan aktif dan merespons dengan empati.
- 5) ***Action (Tindakan)***, yaitu Berbagai kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan layanan, mulai dari proses pencatatan, verifikasi, hingga penyelesaian permintaan pengguna secara tepat dan efisien.
- 6) ***Accountability (Tanggung Jawab)***, yaitu Komitmen dan pertanggungjawaban petugas terhadap setiap layanan yang diberikan, termasuk kesediaan untuk menangani kesalahan dan ketidaksesuaian yang terjadi dalam proses pelayanan.

Konsep pelayanan prima yang dikembangkan Barata (2003) memberikan panduan praktis dalam menilai kualitas layanan *Investment Corner*. Keenam dimensi A6 tersebut mencakup aspek-aspek fundamental yang menentukan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan investasi di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung, mulai dari kemampuan teknis petugas hingga pertanggungjawaban organisasi (Barata, 2003).

d. Teori Kualitas Pelayanan Publik (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990)

Valarie Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard Berry (1990) melalui karya monumental *Delivering Quality Service* mengembangkan pemahaman mendalam tentang cara organisasi jasa dapat mencapai keunggulan dalam kualitas pelayanan. Zeithaml et al. (1990) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Perbedaan di antara keduanya menghasilkan apa yang disebut service quality gap.

Zeithaml et al. (1990) mengidentifikasi bahwa harapan pengguna layanan terbentuk dari empat sumber utama, yaitu: komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*), kebutuhan personal, pengalaman masa lalu, dan komunikasi eksternal dari penyedia layanan. Pemahaman tentang sumber-sumber pembentuk harapan ini sangat penting dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan publik.

Relevansi teori Zeithaml et al. (1990) dalam penelitian ini terletak pada kemampuannya menjelaskan model kesenjangan (*gap model*) yang menggambarkan proses terbentuknya persepsi kualitas layanan. Dalam konteks *Investment Corner*, model ini membantu mengidentifikasi pada kesenjangan mana terjadi permasalahan yang mengakibatkan rendahnya kepuasan dan minat kunjungan masyarakat.

Zeithaml et al. (1990) mengidentifikasi lima kesenjangan (gaps) yang mempengaruhi kualitas pelayanan:

- 1) **Gap 1: Knowledge Gap (Kesenjangan Pengetahuan)**, yaitu Perbedaan antara harapan pengguna layanan dengan persepsi manajemen terhadap harapan tersebut, yang terjadi karena kurangnya riset dan komunikasi antara manajemen dengan pengguna.

- 2) **Gap 2: Standards Gap (Kesenjangan Standar)**, yaitu Perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan pengguna dengan standar kualitas yang ditetapkan dalam spesifikasi layanan.
- 3) **Gap 3: Delivery Gap (Kesenjangan Penyampaian)**, yaitu Perbedaan antara spesifikasi standar layanan yang ditetapkan dengan kinerja aktual yang ditunjukkan oleh petugas dalam proses penyampaian layanan.
- 4) **Gap 4: Communication Gap (Kesenjangan Komunikasi)**, yaitu Perbedaan antara layanan yang disampaikan dengan komunikasi eksternal yang dilakukan kepada pengguna, termasuk janji-janji yang dibuat dalam promosi dan informasi layanan.
- 5) **Gap 5: Service Quality Gap (Kesenjangan Kualitas Layanan)**, yaitu Perbedaan antara layanan yang diharapkan pengguna dengan layanan yang mereka terima secara aktual, yang merupakan resultante dari keempat kesenjangan sebelumnya.

Model kesenjangan yang dikembangkan Zeithaml et al. (1990) memberikan kerangka diagnostik yang sangat berguna dalam memahami akar permasalahan kualitas layanan *Investment Corner*. Dengan mengidentifikasi pada gap mana terjadi kesenjangan terbesar, pengelola layanan dapat merumuskan strategi perbaikan yang lebih terarah dan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990).

e. Teori Standar Pelayanan Minimal (Keban, 2008)

Yeremias T. Keban (2008) mengembangkan pemikiran komprehensif tentang administrasi publik dengan memberikan perhatian khusus pada aspek kualitas pelayanan dalam konteks pemerintahan

Indonesia. Keban (2008) menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan cerminan dari kematangan sistem administrasi suatu negara. Menurutnya, kualitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari konteks kelembagaan, sumber daya manusia, dan sistem yang mendukungnya.

Keban (2008) berargumen bahwa kegagalan pelayanan publik seringkali bukan semata-mata disebabkan oleh faktor teknis, melainkan juga oleh masalah struktural seperti tumpang tindih kewenangan, rendahnya motivasi aparatur, dan lemahnya akuntabilitas. Pemahaman ini penting dalam menganalisis permasalahan yang terjadi pada layanan *Investment Corner* yang memerlukan koordinasi lintas instansi.

Penerapan teori Keban (2008) sebagai *applied theory* dalam penelitian ini memberikan perspektif kelembagaan yang melengkapi analisis kualitas layanan. Teori ini membantu memahami bagaimana faktor-faktor struktural dan sistemik mempengaruhi kualitas pelayanan *Investment Corner* dalam ekosistem Mal Pelayanan Publik Kota Bandung.

Keban (2008) mengidentifikasi dimensi-dimensi penilaian kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) ***Effectiveness* (Efektivitas)**, yaitu Tingkat keberhasilan pelayanan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan, termasuk kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara nyata dan terukur.
- 2) ***Efficiency* (Efisiensi)**, yaitu Rasio antara output layanan yang dihasilkan dengan sumber daya yang digunakan, mencakup efisiensi waktu, biaya, dan tenaga dalam proses penyelenggaraan layanan.
- 3) ***Equity* (Keadilan)**, yaitu Pemerataan akses dan perlakuan yang setara bagi seluruh kelompok masyarakat dalam mendapatkan layanan, tanpa diskriminasi berdasarkan latar belakang apapun.

- 4) ***Accountability (Akuntabilitas)***, yaitu Pertanggungjawaban penyelenggara layanan kepada masyarakat dan pemerintah atas kinerja dan kualitas layanan yang diberikan.
- 5) ***Responsiveness (Responsivitas)***, yaitu Kemampuan dan kesediaan organisasi layanan untuk merespons kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat.
- 6) ***Transparency (Transparansi)***, yaitu Keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan yang memungkinkan masyarakat memahami dan memantau proses layanan.

Kerangka penilaian kualitas pelayanan publik yang dikembangkan Keban (2008) relevan digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan *Investment Corner*, khususnya dalam memahami dimensi kelembagaan dan sistemik yang mempengaruhi kualitas layanan. Keenam dimensi tersebut memberikan panduan komprehensif untuk menilai kinerja pelayanan dari berbagai aspek yang saling berkaitan (Keban, 2008).

f. Teori Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Publik (Kotler & Keller, 2012)

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2012) mengembangkan konsep kepuasan pelanggan yang memiliki relevansi tinggi dalam analisis kualitas pelayanan publik. Kotler & Keller (2012) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil dengan ekspektasi mereka. Dalam konteks pelayanan publik, konsep ini diterapkan untuk memahami bagaimana masyarakat menilai kualitas layanan yang diterima.

Kotler & Keller (2012) menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan dua konsep yang saling berkaitan erat namun berbeda. Kualitas pelayanan merupakan evaluasi kognitif terhadap

kinerja layanan, sementara kepuasan merupakan respons afektif yang muncul sebagai hasil dari evaluasi tersebut. Pemahaman tentang perbedaan dan keterkaitan antara keduanya penting dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan.

Relevansi teori Kotler & Keller (2012) dalam penelitian ini terletak pada kemampuannya menjelaskan mekanisme pembentukan kepuasan pengguna layanan *Investment Corner*. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, pengelola layanan dapat merancang intervensi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan dan menarik minat kunjungan masyarakat.

Kotler & Keller (2012) mengidentifikasi faktor-faktor dan dimensi yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan:

- 1) ***Product and Service Quality (Kualitas Produk/Layanan)***, yaitu Tingkat kualitas teknis dan fungsional dari layanan yang diberikan, mencakup keakuratan informasi, kelengkapan layanan, dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna.
- 2) ***Price (Keterjangkauan Biaya)***, yaitu Kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan pengguna untuk mendapatkan layanan dengan nilai manfaat yang diterima, termasuk keterbukaan informasi tentang biaya layanan.
- 3) ***Service (Pelayanan)***, yaitu Kualitas interaksi antara petugas dan pengguna, mencakup keramahan, kesopanan, kompetensi, dan kemampuan petugas dalam membantu pengguna.
- 4) ***Convenience (Kemudahan Akses)***, yaitu Kemudahan pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan layanan, termasuk lokasi yang strategis, jam layanan yang fleksibel, dan prosedur yang sederhana.

- 5) ***Atmosphere (Suasana Layanan)***, yaitu Kondisi lingkungan fisik tempat layanan diberikan, mencakup kenyamanan ruangan, kebersihan, tata ruang, dan estetika fasilitas layanan.
- 6) ***Communication (Komunikasi)***, yaitu Efektivitas penyampaian informasi kepada pengguna, termasuk kejelasan prosedur, ketersediaan informasi, dan kemampuan petugas dalam berkomunikasi secara efektif.

Pendekatan Kotler & Keller (2012) memberikan perspektif yang berfokus pada pengalaman pengguna layanan *Investment Corner* secara menyeluruh. Keenam dimensi tersebut mencerminkan faktor-faktor yang secara langsung mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan investasi di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung, dan dapat menjadi dasar untuk menyusun strategi peningkatan kualitas layanan (Kotler & Keller, 2012).

g. Teori Kualitas Pelayanan Publik (Hardiyansyah, 2018)

Hardiyansyah (2018) mengembangkan konsep kualitas pelayanan publik yang secara khusus disesuaikan dengan konteks administrasi publik di Indonesia. Hardiyansyah (2018) mendefinisikan kualitas pelayanan publik sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah. Definisi ini menekankan bahwa kualitas pelayanan bukan kondisi statis, melainkan sesuatu yang terus berkembang sesuai dengan perubahan harapan masyarakat.

Hardiyansyah (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, di antaranya lemahnya koordinasi antar instansi, rendahnya kompetensi sumber daya manusia, minimnya inovasi dalam proses layanan, serta keterbatasan sarana dan

prasarana. Pemahaman tentang tantangan-tantangan ini penting dalam menganalisis permasalahan yang terjadi pada Investment Corner.

Teori Hardiyansyah (2018) relevan sebagai *applied theory* karena memberikan kerangka analisis yang berakar pada konteks pelayanan publik Indonesia. Teori ini membantu mengidentifikasi aspek-aspek spesifik yang perlu diperbaiki dalam penyelenggaraan layanan *Investment Corner* agar dapat memenuhi standar kualitas yang diharapkan masyarakat dan pelaku usaha.

Hardiyansyah (2018) mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) ***Tangible (Berwujud)***, yaitu Kondisi fisik layanan yang mencakup ketersediaan dan kualitas sarana prasarana, penampilan petugas, dan tampilan visual yang mendukung proses pelayanan.
- 2) ***Reliability (Kehandalan)***, yaitu Kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan, akurat, dan konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- 3) ***Responsiveness (Ketanggapan)***, yaitu Kesigapan organisasi dan petugas dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan proaktif dalam merespons kebutuhan masyarakat.
- 4) ***Assurance (Jaminan)***, yaitu Kompetensi, kredibilitas, keamanan, dan sikap petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan.
- 5) ***Empathy (Empati)***, yaitu Perhatian tulus dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan individual setiap pengguna layanan, termasuk kemudahan komunikasi dan pemahaman terhadap situasi pengguna.
- 6) ***Accessibility (Aksesibilitas)***, yaitu Kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan, mencakup lokasi yang mudah

dijangkau, jam layanan yang sesuai, dan ketersediaan berbagai saluran layanan.

- 7) **Courtesy (Kesopanan)**, yaitu Sikap hormat, ramah, dan penuh perhatian yang ditunjukkan petugas kepada setiap pengguna layanan tanpa memandang latar belakang sosial maupun ekonomi.

Teori kualitas pelayanan publik yang dikembangkan Hardiyansyah (2018) memberikan kerangka analisis yang komprehensif dan kontekstual untuk menilai kualitas layanan *Investment Corner*. Ketujuh dimensi tersebut mencakup aspek-aspek kritis yang menentukan kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan investasi di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung (Hardiyansyah, 2018).

h. Teori Kinerja Pelayanan Publik (Dwiyanto, 2014)

Agus Dwiyanto (2014) merupakan akademisi administrasi publik Indonesia yang mengembangkan kerangka komprehensif untuk menilai kinerja pelayanan publik dalam konteks reformasi birokrasi. Dwiyanto (2014) menegaskan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik merupakan prasyarat utama bagi terwujudnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Menurut, penilaian kinerja pelayanan publik harus mencakup dimensi proses maupun dimensi hasil secara bersamaan.

Dwiyanto (2014) mengkritik pendekatan penilaian kinerja pelayanan publik yang terlalu berfokus pada aspek formal-prosedural tanpa memperhatikan pengalaman nyata masyarakat sebagai pengguna layanan. Ia mendorong penggunaan pendekatan yang lebih berorientasi pada pengguna, di mana masyarakat ditempatkan sebagai hakim utama dalam menentukan kualitas pelayanan yang diterima.

Dalam penelitian ini, teori Dwiyanto (2014) relevan sebagai *applied theory* karena memberikan perspektif evaluatif yang berfokus pada dampak nyata pelayanan terhadap masyarakat. Kerangka ini membantu

mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja formal *Investment Corner* dengan pengalaman aktual yang dirasakan oleh pengguna layanan.

Dwiyanto (2014) mengembangkan indikator-indikator penilaian kinerja pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) **Produktivitas**, yaitu Rasio antara output layanan yang dihasilkan dengan sumber daya yang digunakan, mengukur seberapa efisien organisasi dalam menghasilkan layanan berkualitas.
- 2) **Kualitas Layanan**, yaitu Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, yang diukur berdasarkan persepsi pengguna tentang kesesuaian layanan dengan harapan mereka.
- 3) **Responsivitas**, yaitu Kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan mengembangkan program yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- 4) **Responsibilitas**, yaitu Kesesuaian antara penyelenggaraan layanan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar, termasuk ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 5) **Akuntabilitas**, yaitu Kesesuaian antara penyelenggaraan layanan dengan kehendak publik, yang mengukur seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi tunduk pada kepentingan masyarakat luas.

Kerangka penilaian kinerja pelayanan publik yang dikembangkan Dwiyanto (2014) memberikan perspektif evaluatif yang menyeluruh dalam menganalisis kualitas layanan *Investment Corner*. Kelima indikator tersebut tidak hanya mengukur kinerja dari perspektif organisasi, tetapi

juga dari perspektif pengguna layanan dan kepentingan publik yang lebih luas (Dwiyanto, 2014).

i. Teori Pelayanan Publik Berbasis Nilai (Frederickson, 1997)

H. George Frederickson (1997) mengembangkan perspektif nilai dalam administrasi publik yang menekankan pentingnya dimensi etis dan keadilan sosial dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah. Frederickson (1997) berargumen bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak semata-mata diukur dari efisiensi teknis, melainkan juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mencerminkan nilai-nilai keadilan, kesetaraan, dan keberpihakan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Frederickson (1997) memperkenalkan konsep *social equity* sebagai dimensi ketiga dalam penilaian kualitas administrasi publik, di samping ekonomi dan efisiensi. Konsep ini menegaskan bahwa pelayanan publik harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat secara adil dan setara, tanpa membedakan status sosial, ekonomi, atau latar belakang budaya pengguna.

Relevansi teori Frederickson (1997) dalam penelitian ini terletak pada kemampuannya menjelaskan dimensi keadilan dan aksesibilitas layanan *Investment Corner*. Teori ini memberikan kerangka untuk menilai apakah layanan investasi di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung telah dapat diakses secara adil dan setara oleh semua kalangan masyarakat, termasuk pelaku usaha kecil dan menengah.

Frederickson (1997) mengidentifikasi dimensi-dimensi nilai dalam penilaian kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) *Social Equity (Keadilan Sosial)***, yaitu Pemerataan distribusi layanan publik kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi, memastikan bahwa setiap warga memiliki akses yang setara terhadap layanan.

- 2) ***Effectiveness (Efektivitas)***, yaitu Keberhasilan layanan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat yang menjadi sasaran layanan.
- 3) ***Efficiency (Efisiensi)***, yaitu Penggunaan sumber daya secara optimal dalam penyelenggaraan layanan, meminimalkan pemborosan tanpa mengorbankan kualitas yang diterima masyarakat.
- 4) ***Responsiveness (Responsivitas)***, yaitu Kesiadaan organisasi untuk merespons kebutuhan, keluhan, dan aspirasi masyarakat secara cepat dan konstruktif dalam penyelenggaraan layanan.
- 5) ***Citizen Participation (Partisipasi Warga)***, yaitu Keterlibatan aktif masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan publik, yang mencerminkan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Perspektif nilai yang dikembangkan Frederickson (1997) memberikan dimensi etis yang penting dalam menilai kualitas layanan *Investment Corner*. Kelima dimensi tersebut menekankan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis-operasional, melainkan juga oleh komitmen terhadap nilai-nilai keadilan, partisipasi, dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan (Frederickson, 1997).

j. Teori Inovasi Pelayanan Publik (Osborne & Gaebler, 1992)

David Osborne dan Ted Gaebler (1992) melalui karya monumental *Reinventing Government* mengembangkan konsep wirausaha pemerintah yang mendorong transformasi pelayanan publik menuju pendekatan yang lebih berorientasi pada hasil dan kepuasan masyarakat. Osborne & Gaebler (1992) berpendapat bahwa pemerintah perlu mengadopsi prinsip-prinsip inovatif dalam penyelenggaraan layanan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

Osborne & Gaebler (1992) mengidentifikasi bahwa model birokrasi tradisional yang kaku dan berorientasi pada aturan seringkali menghambat inovasi dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Mereka menawarkan paradigma baru dalam pengelolaan pemerintahan yang menempatkan masyarakat sebagai pelanggan yang berhak mendapatkan layanan terbaik dari pemerintah.

Penerapan teori Osborne & Gaebler (1992) sebagai *applied theory* dalam penelitian ini relevan karena *Investment Corner* merupakan bentuk inovasi layanan publik yang memerlukan pendekatan kewirausahaan pemerintah untuk dapat berfungsi secara optimal. Teori ini membantu menganalisis sejauh mana Investment Corner telah menerapkan prinsip-prinsip inovasi dalam meningkatkan kualitas dan daya tarik layanannya.

Osborne & Gaebler (1992) mengidentifikasi prinsip-prinsip inovasi yang menjadi dimensi penilaian kualitas layanan publik:

- 1) ***Catalytic Government* (Pemerintah Katalis)**, yaitu Kemampuan pemerintah dalam mengarahkan dan memfasilitasi masyarakat serta sektor swasta untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan layanan, alih-alih melakukan segalanya sendiri.
- 2) ***Community-Owned Government* (Pemerintah Milik Masyarakat)**, yaitu Pemberdayaan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan layanan publik, meningkatkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab bersama.
- 3) ***Customer-Driven Government* (Pemerintah Berorientasi Pelanggan)**, yaitu Penyelenggaraan layanan yang berfokus pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan, bukan semata-mata pada kepentingan birokrasi.

- 4) ***Results-Oriented Government* (Pemerintah Berorientasi Hasil)**, yaitu Penekanan pada pencapaian hasil nyata dan terukur bagi masyarakat, bukan sekadar pada proses dan prosedur formal yang memenuhi persyaratan administratif.
- 5) ***Market-Oriented Government* (Pemerintah Berorientasi Pasar)**, yaitu Penggunaan mekanisme pasar dan persaingan sehat untuk mendorong peningkatan kualitas layanan publik secara berkelanjutan.
- 6) ***Anticipatory Government* (Pemerintah Antisipatif)**, yaitu Kemampuan pemerintah dalam mengantisipasi kebutuhan dan tantangan masa depan secara proaktif, alih-alih hanya merespons permasalahan yang sudah terjadi.

Prinsip-prinsip inovasi yang dikembangkan Osborne & Gaebler (1992) memberikan perspektif transformatif dalam menganalisis kualitas layanan *Investment Corner*. Keenam dimensi tersebut menjadi panduan untuk menilai sejauh mana inovasi dalam penyelenggaraan layanan investasi di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung telah berhasil menciptakan layanan yang responsif, berorientasi pada hasil, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal (Osborne & Gaebler, 1992).

C. **Proposisi Penelitian**

Kualitas pelayanan *Investment Corner* di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung akan tercapai secara optimal apabila penyelenggaraan layanannya memenuhi kelima dimensi *SERVQUAL*, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).