

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Responsivitas atau daya tangkap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan yang dapat mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat. Responsivitas mengukur daya tangkap organisasi terhadap harapan, keinginan, aspirasi serta tuntutan layanan warga.

Menurut Tangkilisan dalam (wulandari 2021), Responsivitas dapat diartikan juga sebagai daya tanggap birokrasi terhadap harapan, aspirasi keinginan, serta tuntutan masyarakat yang mana responsivitas menunjuk keselarasan antara program pada dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, sementara menurut Zeithaml dalam (Aziz et al.,2024), responsivitas merupakan salah satu dimensi utama dalam kualitas pelayanan publik, yang mencerminkan kemampuan suatu lembaga untuk memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan penuh kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat

Pemerintah desa merupakan unsur penyelenggara pemerintahan yang memiliki tanggung jawab langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di tingkat lokal. Kualitas pelayanan publik pada dasarnya dapat dilihat dari sejauh mana pemerintah desa mampu merespons kebutuhan dan permasalahan masyarakat secara cepat, tepat, serta sesuai dengan harapan publik. Menurut Dwiyanto (2008), responsivitas adalah salah satu indikator utama kinerja birokrasi publik karena menggambarkan kemampuan aparatur dalam mengenali, memahami, serta menindaklanjuti aspirasi dan permasalahan masyarakat secara efektif.