BAB II

PERSPEKTIF TEORI

A. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Secara etimologi pelayanan publik terdiri dari dua kata yakni *pelayanan* dan *publik*. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.[1] Sedangkan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.[2] Secara terminologi pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat atau daerah dalam rangka pemenuuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.[3]

Dalam UU nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwasanya pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.[4] Dijelaskan juga bahwasanya penyelenggara pelayanan ialah semua institusi penyelenggara Negara,

[1]Moenir, *Managemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara,2002), 26
[2]Syafi'I, *Pengantar Ilmu Pemerintahan* (Jakarta: PT. Pertja,1999), 5
[3]Thamrin, Husni, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2013), 29
[4]Ibid, 112

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

David Osborne dan *Ted Gaebler* dalam bukunya yang berjudul *Reiventing Government,* menjelaskan mengenai upaya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah yaitu dengan memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi. Karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah.[5] Dalam rangka memperbaiki sistem untuk mewujudkan masyarakat yang lebih beradab Osborn dan Gaebler menyimpulkan prinsip yang dianggap sebagai keputusan gaya baru yakni pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi hendaknya cukup sebagai penggerak.

Sebagai badan yang memiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal. Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan, namun dalam misinya ini tetap tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat di tampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekadar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuh kembangannya.[6]

[5]David Osborne & Ted Gaebler, *Government*, (New York: Penguin Book, 1993)
[6]Inu Kencana Syafiie, *Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta: Rineka Cipta,2010), 117

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bentuk pelayanan publik dibagi menjadi tiga :[7]

(1)Layanan dengan lisan. Layanan ini dilakukan oleh pegawai bidang hubungan masyrakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang tugas-tugasnya memberikan penjelasan kepada siapa saja yang membutuhkan. (2) Layanan dengan tulisan. Layanan ini merupakan bentuk layanan peling menonjol dalam implementasi tugas, tidak hanya dari aspek jumlah tetapi juga dari aspek peranannya. Layanan melalui tulisan dinilai cukup efesien terutama untuk layanan jarak jauh karena faktor biaya. (3) Layanan bentuk perbuatan. Layanan ini sering terkombinasi dengan layanan lisan, sebab hubungan lisan terbanyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya diperbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan.

Tujuan pelayanan publik:[8]

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak dan tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koperasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan publik.

[7]Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara,2002), 190
[8]Abdul Chalik, *Pelayanan Publik Tingkat Desa* (Yogyakarta: Interpena, 2015), 18

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanan sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik.[9]

2. Pelayanan Publik Tingkat Pusat dan Daerah

Tugas dan wewenang pemerintah pusat dan pemerintah daerah sesungguhnya berbeda. Bahwasannya tugas pemerintah pusat adalah urusan politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisi, moneter dan fiscal nasional dan agama. Sedangkan urusan pemerintah daerah adalah mengatur mengurus sendiri urusan pemerintah pusat yang diselenggarakan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Otonomi daerah yang merupakan bagian penting dalam upaya pengembangan kreativitas dan prakarsa masyarakat otonomi daerah tingkat II, bukan saja sebagai perwujudan dari amanat undang-undang akan tetapi tuntutan kondisi pembangunan dewasa ini menuntut agar daerah lebih mampu melaksanakan berbagai tugas pemerintahan dan mampu melaksanakan berbagai tugas pemerintahan dan lebih banyak berperan dalam pembangunan. Apabil otonomi dapat dilaksakan melalui secara efektif, maka diharapkan Daerah Tingkat II potensinya akan lebih kreatif dalam mengembangkan potensi daerahnya dan sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat.[10]

Sehingga dalam pelaksaan urusan-urusan tersebut harus dilaksanakan secara maksimal melalui pelayanan publik yang diselenggarakan secara prima.[11] Tugas pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah dalam bidang pelayanan publik sesungguhnya adalah sama. Dalam konteks kewenangannya hubungan kewenangan pemerintah daerah pusat dan dilaksanakan secara terkait, tergantung, sinergis sebagai

[9]Ibid., 22
[10]Widjaja, *Percontohan Otonomi Daerah di Indonesia*, (Jakarta: Rineka Cipta 1998), 133
[11]Abdul Chalik, *Pelayanan Publik Tingkat Desa*, 23

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

suatu sistem pemerintahan, adil dan selaras berdasarkan undang-undang.[12] Pada pelaksanaan kewenangan pemerintah pusat maupun daerah menyelenggarakan pelayanan publik dengan mengikuti ketentuan dalam undang-undang pelayanan publik dan hubungan pelayanan publik diantara keduanya dapat dilaksanakan secara adil dan selaras berdasarkan undang-undang.

Dalam penyelenggraannya terdapat beberapa urusan pemerintah daerah linier dengan urusan pemerintah pusat, antara lain :[13]

a. Layanan yang berkaitan dengan persoalan kependudukan.
b. Pelayananan yang berikatan dengan persoalanan ketertiban dan keamanan
c. Pelayanan yang berkaitan dengan perizinan.
d. Pelayanan yang berikaitan dengan kesejahteraan.
e. Pelayanan yang berkaitan dengan pengawasan kegiatan masyarakat.
f. Pelayanan yang berkaitan dengan pengembangan perekonomian. Dll

Selain itu pemerintah sebagai penyelenggara sekaligus penanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik berkewajiban untuk :[14]

a. Menyusun dan menerapkan standar pelayanan.
b. Menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan.
c. Menempatkan pelaksana yang kompeten.
d. Menyediakan sarana, prasarana dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

[12] Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah. Lihat dalam Widjaja, *Penyelenggaraan Otonomi Daerah di Indonesia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 315
[13] Chalik, *Pelayanan Publik Tingkat Desa*, 24
[14]Ibid., 13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
f. Melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan.
g. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan dsb.

Terdapat beberapa prinsip yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayananan berdasarkan keputusan MENPAN (Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63 Tahun 2003:[15]

1. Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, dalam hal ini kejelasan mencakup dalam tiga hal diantaranya :
   a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
   b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
   c. Rincian biaya pelayanan publik pelayanan dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, artinya produksi pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, dalam artian proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, pemimpin penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

[15]Ratmiko dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal.*(Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005),2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan rumah tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan.

Standar pelayanan menurut MENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63 Tahun 2004:[16]

1. Prosedur pelayanan, prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian. Waktu penyeleseian yang ditetepakna sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, biaya atau tariff pelayanan termasuk rincian yang ditetepkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara publik.

[16]Ibid., 23-24

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan yang dituntut untuk memenuhi kebutuhan kepuasan pelanggan maka harus dapat diukur sejauh mana kinerja dari pemberi pelayanan publik tersebut, berikut merupakan dimensi kualitas pelayanan seperti dikutip oleh Zeithamal, Parasuraman dan Berry :[17]

1. *Tangilabe* (Ketampakan Fisik), melihat fasilitas operasional yang diberikan, apakah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan. Fasilitas cukup mudah untuk didapatkan dan infrastruktur pendukung telah memenui standart kualitas serta memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. *Reliabiliti* (Reliabilitas), kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan akurat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), kerelaan untuk menolong customer dan menyelenggaran pelayanan secara ikhlas. Serta ketanggapan dalam memberikan respon pada pengaduan pelanggan atau pada penyeleseian masalah secara tepat.
4. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Membahas mengenai pelayanan publik maka tidak luput dari suatu program pemerintah. Progam-programadalah setiap aktifitas/ kegiatan pemerintah yang dirancang untuk mewujudkan kesejahteraan publik melalui pengelolaan barang dan layanan publik yang memenuhi hak-hak dasar manusia.[18]Maka penyusunan isi progam/

[17] Falih Suaedi dan Bintoro Wardiyanto, *Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi dan e-Governance*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 72
[18]Samodra Wibawa, *Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 75

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kebijakan harus memenuhi indikator pertimbangan etika, yakni manfaat, Pemenuhan Hak, Keadilan dan pemeliharaan dan juga indikator pelayanan publik seperti 1). Efektifitas progam, 2). Produktifitas keluaran yang dibutuhkan masyarakat, 3). Efesiensi dan kepuasam. Dalam pelaksanaan programharus didukung oleh kualitas dan kuantitas sumberdaya baik sumberdaya manusia, dana, sarana fisik dan Teknologi.

Progam/kebijakan yang dirancang oleh pemerintah daerah selain mempertimbangkan kelayakan operasional (kelayakan implementasi) bagi pelaksana juga harus mempertimbangkan kelayakan etika yang ada dan berkembang dalam masyarakatnya berdasarkan pertimbangan manfaat program bagi masyarakat, pemenuhan hak bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan, keadilan pelaku dan akses, serta jaminan pemeliharaan atau keberlanjutan program tersebut.[19]Badan pelaksana akan menilai dan mengusulkan ukuran-ukuran kelayakan operasional program sesuai dengan kemampuannya, atau megusulkan untuk mendapatkan penguatan yang dibutuhkan untuk keberlangsungan program yang dijalankan. Publik juga dapat menilai dan memberi usulan agar program memenuhi kriteria layanan dengan indikator-indikator. Efektifitas progam-program untuk mencapai tujuan yang diinginkan, produktifitas keluaran pemerintah daerah yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, efesiensi dan kepuasan masyarakat. Publik selain menilai isi programdari segi etika dan moral juga menilai pelaksanaan program berdasarkan kriteria kinerja pelayanan yang mereka terima.

3. Regulasi Pelayanan Publik dan Implementasi

Esensi pelayanan publik sejatinya sudah termaktub dalam undang-undang otonomi daerah nomor 32 tahun 2004. Namun undang-undang tersebut dianggap belum

[19]Samudra,*Administrasi Negara*, 77.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat memberikan kepastian hukum, sehingga kemudian munculah undang-undang nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut memberikan penguatan dan kepastian hukum untuk melayani dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Untuk itu undang-undang tersebut harus dapat terimplementasikan sampai hal-hal teknis dan praktis hingga bias dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sedangkan yang dilayani bisa merasakan dampak keberadaan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.[20]

Karena implementasi adalah suatu penerapan ide, konsep, kebijakan dan inovasi suatu tindakan praktis hingga memberikan dampak baik berupa perubahan pengetahuan, ketrampilan maupun nilai dan sikap maka undang-undang tersebut dapat diimplementasikan dalam beberapa regulasi melalui perundang-undangan atau peraturan lanjutan tingkat daerah.

B. Strategi Pengolahan Pengaduan dalam Pelayanan

Era reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang baru, dimana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi tertinggi. Hal ini telah tertera dalam bentuk pengesahan berbagai undang-undang untuk menjamin hak-hak politik masyarakat, yaitu kebebasan berbicara, berserikat dan menyampaikan pendapat di muka umum tanpa rasa takut. Dalam bidang-bidang kehidupan yang lain masyarakat juga menginginkan adanya praktik demokrasi dan keterbukaan seperti pada bidang pelayanan publik. Pelayanan publik di tuntuk untuk mempraktikkan demokrasi, hal ini dikarenakan kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efesien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat terutama

[20]Ibid., 22-23

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakat miskin dan kurang beruntung. Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan *(complain)* atau pengaduan ketika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan. Menurut Dwiyanto tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi *(voice)* dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan.[21]

Sebagai percontohan pengelolaan keluhan di sektor publik adalah negara Skandi Navia yang mendirikan sebuah lembaga *Ombudsman. Ombudsman* merupakan suatu lembaga yang didirikan sebagai sarana untuk menyampaikan keluhan bagi masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan pemerintah. Karena pentingnya pengaduan sebagai upaya untuk mendemokratisasikan pelayanan publik agar pada akhirnya pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat memiliki kualitas yang tinggi maka menuntut birokrasi pemerintah untuk dapat mengelola mekanisme pengaduan dengan baik.

Memberikan suatu akses pada masyarakat untuk menyuarakan aspirasi mereka terhadap pelayanan publik yang mereka terima melalui mekanisme pengaduan akan menjadi instrument penting untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Bentuk pengaduan yang paling sederhana seperti telepon, surat, email taupun bisa datang langsung dan menyampaikan keluhannya secara lisan.

Pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatamgkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang dikomplain, seperti diantaranya :[22]

[21]Ibid., 153
[22]Ibid, 159

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Organisasi atau instansi semakin tahu akan kelemahan/ kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
b. Sebagai alat instropeksi diri instansi untuk senantiasa responsive dan mau memperhatikan 'suara' dan 'pilihan' pelanggan.
c. Mempermudah instansi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanan.
d. Bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.
e. Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan.
f. Penanganan komplain yang benar dan berhasil bisa meningkatkana kepuasan pelanggan.

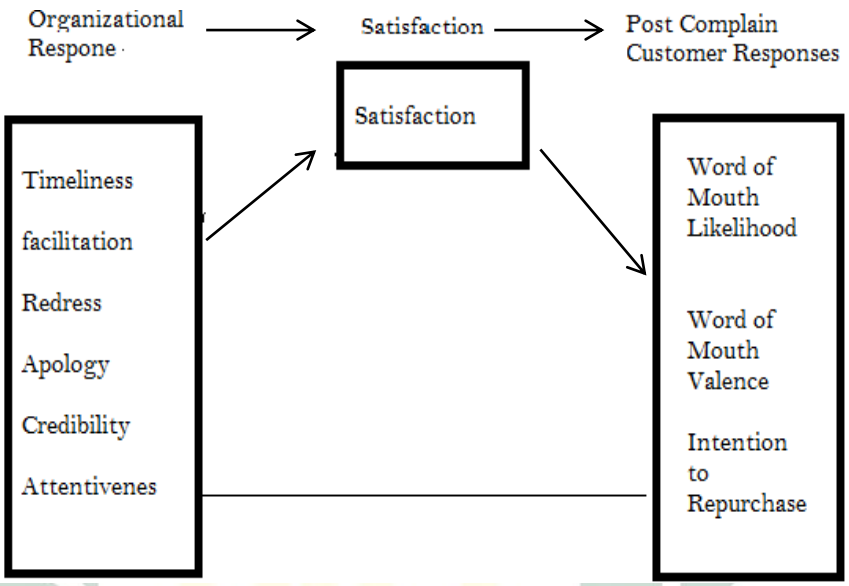
Mekanisme pengaduan akan menjadi instrument penting untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tidak serta merta dapat dilakukan dengan mudah dan lancar.[23] Dalam artian masyarakat dapat terbuka menyampaikan keluhan dan seluruh anggota birokrasi pemberi layanan publik akan dengan sennag hati memberikan respon terhadap berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Meskipun saluran untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan telah dibuka masyarakat belum tentu akan menggunakan mekanisme yang ada karena berbagai pertimbangan, salah satunya adalah menyangkut efektivitas respon yang diberikan oleh pmeberi layanan terhadap pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan.

Dengan demikian pengelolaan pengaduan yang disampaikan masyarakat menjadi kunci keberhasilan birokrasi pemerintah dalam mengelola pengaduan tersebut. Sebelum mampu untuk membangun sistem mengelola pengaduan, maka langkah

[23] Ibid, 160-161

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penting yang harus diketahui adalah memahami apa-apa harapan-harapan pengguna layanan ketika mereka menyampaikan pengaduan dan bagaimana merespon pengaduan tersebut dengan tepat. Secara teoritis hubungan antara harapan pengguna layanan dan respon terhadap pengaduan, untuk lebih jelasnya bisa dilihat dalam skema sebagai berikut :



Gambar 2.1. *Respon Organisasi Terhadap Pengaduan Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan*

Dari gambar diatas terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan untuk merespon pengaduan pengguna layanan diantaranya :[24] (1) *Timeliness* (ketepatan waktu di dalam merespon pengaduan). (2)*Facilitation* (mekanisme atau prosedur untuk melakukan pengaduan). (3) *redress* (manfaat atau keuntungan yang akan diperoleh apabila melakukan pengaduan dalam bentuk kompensasi). (4) *apology* (Pengakuan dan permintaan maaf dari institusi pemberi layanan. (5) *Credibility* (kemauan institusi untuk bertanggungjawab dan menjelaskan persoalan yang dikeluhkan). (6) *Attentivenes* (cara melakukan komunikasi dan perhatian secara pribadi terhadap pelanggan yang

[24]Ibid, 162

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melakukan pengaduan). Respon yang tepat dari sebuah instansi mampu memberikan sebuah kepuasan pada penerima layanan tersebut, sehingga penerima layanan akan menceritakan pengalamannya terhadap kalayak umum. Respon yang tepat dapat meningkatkan citra positif instansi sebagai pemberi layanan. Sehingga seiring berjalannya waktu mampu meningkatkan kepercayaan *(trust)* masyarakat terhadap birokrasi pemerintah. selain itu manajemen pengelolaan pengaduan yang baik juga akan membantu institusi publik bagian mana yang memerlukan perbaikan atau proses perencanaan dan pengelokasian sumberdaya sebagai alat bantu untuk menilai kepuasan pelanggan.

Pendapat Islami dalam buku Administrasi Negara. Isu-isu kontemporer tentang manajemen pengelolaan pengaduan yang baik harus memperhatikan beberapa hal seperti diantaranya :

1. Mudah diakses dan dipublikasikan dengan sempurna.
2. Kecepatan pelayanan dengan batas waktu penanganan yang pasti dan menjaga agar pelanggan terus mengetahui perkembangannya.
3. Konfidensial, untuk melindungi staf dan pelanggan yang menyampaikan complain.
4. Informatif, memberikan informasi yang cukup bagi pemimpin sehingga pelayanan bisa senantiasa ditingkatkan.
5. Mudah dipahami dan digunakan.
6. Jujur, dengan menyediakan prosedur lengkap untuk menyelidikinya.
7. Efektif, setiap keluhan ditangani dengan menggunakan instrument dan alternative yang tepat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8. Terus-menerus dimonitor dan diaudit, untuk memastikan masalahnya telah diselesaikan dengan sempurna.

Manajemen pengaduan yang baik akan menjamin organisasi publik untuk:

a. Secara efektif mampu merespon dan memecahkan pengaduan yang disampaikan pengguna layanan
b. Mampu memanfaatkan informasi tersebut sebagai upaya untuk melakukan berbagai perbaikan organisasi.

Pelayanan Berbasis Teknologi dan Informasi

Dalam perkembangan teknologi dan informasi telah berkembang dengan sangat dengan sangat pesat sehingga dalam banyak pekerjaan kini sudah bisa dikerjakan secara cepatdan praktis dengan demikian mampu menghemat biaya dan waktu. Melalui pemanfaatan teknologi informasi ini memungkinkan berbagai bentuk layanan dapat dikemas dalam suatu program(software) tertentu yang memiliki kemampuan memproses data dengan kecepatan dan akuratan yang sangat tinggi, sehingga mampu memprediksi interval waktu yang diperlukan untuk menyelesaikanberbagai langkah penting dalam proses penyeleseian suatu kerjaan.

Peranan teknologi bagi suatu instansi penyelenggara pelayanan publik dilihat dari hubungan antara variasi-variasi teknologi dengan struktur organisasi yang secara bersama-sama menentukan suatu efektivitas dari organisasi tersebut serta kemampuan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

teknologi informasi sebagai enabler organisasi berdapak luas sehingga munculah fenomena *Electronic Governance* (teknologi elektronik informasi).[25]

Karakteristik dan fokus dari e-Governance: [26]

1. Penggunaan teknologi informasi ditujukan untuk membangun memperbaiki proses dan memperlancar hubungan dalam organisasi pemerintah dan antar organisasi pemerintah dalam masyarakat.
2. Terdapat tiga lingkup yang terintegrasi satu dengan yang lainnya yaitu lingkup inter, intra dan antar pemerintah dengan masyarakat.
    a. Fokus pada layanan pemerintah, penggunaan teknologi informasi ditujukan untuk meningkatkan efesiensi, kecepatan dan kelancaran layanan pemerintah kepada publik.
    b. Fokus pada struktur birokrasi, birokrasi teknologi informasi fokus pada karakter struktur birokrasi yang berubah sebagai akibat dari revolusi teknologi informasi.
    c. Fokus pada model organisasi berbasis teknologi informasi yang merupakan model organisasi era digital.

Namun berdasarkan studi yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa kegagalan implementasi dari e-Governance diberbagai instansi sering disebabkan oleh ketidak mengertian dari impementor atau sumber daya manusianya yang masih rendah.

[25]Falih Suadi dan Bintoro, *Revitalisasi Adinistrasi Negara Reformasi Birokrasi dan e-Governance,* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 77
[26]Ibid,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Munculnya aplikasi e-Governance juga membawa dampak yang sangat luas, yang kemudian terbagi menjadi tiga lingkup dampak dari aplikasi e-Governance:[27]

1. Publik / Bussiness to Governance

   Aplikasi e-Govermen pada lingkup ini berdampak pada (a) peningkatan partisipasi masyarakat dan sektor bisnis dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui media sistem teknologi internet. (b) peningkatan kuantitas dan kualitas layanan informasi yang diberikan oleh organisasi pemerintah. (c) peningkatan keterbukaan penyelenggaraan pemerintahan. (d) peningkatan daya tanggap pelaksana kegiatan pembangunan.

2. Inter Agency

   Aplikasi pada lingkup ini sangat memberikan dampak positif pada : (a) Peningkatan kecepatan dan kelancaran komunikasi serta distribusi informasi antara satu organisasi pemerintah dengan organisasi pemerintah lainnya. (b) Peningkatan ketepatan pelaksanaan dan hasil pekerjaan yang dilaksnakan secara bersama-sama oleh beberapa organisasi pemerintah. (c) Peningkatan keterbukaan antaar organisasi pemerintah dalam pelaksanaan progam.

3. Intra Agency

   Aplikasi dalam lingkupmini juga berdampak pada : (a) Peningkatan koordinasi antara unit/ bagian dalam organisasi. (b) Peningkatan kecepatan dan kelancaran pelaksanaan pekerjaan. (c) Peningkatan ketepatan hasil dan pelaksanaan pekerjaan. (d) Efesiensi waktu, tenaga dan dana pelaksanaan pekerjaan.

C. *City Branding*

[27]Ibid., 79-80

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Branding kota menjadi semakin penting sebagai kota di seluruh dunia bersaing untuk perhatian konsumen. Wisatawan dan investor kelompok lain pemangku kepentingan, yang menghasilkan uang untuk kebutuhan kota, Kavartzis menjelaskan bahwa dinamika kota ini terdiri dari investasi, pariwisata, sumber daya dan isu-isu sosial dan ini menciptakan lingkungan unik yang kota harus membedakan dari kota lain.

Pada intinya pengelola tempat ingin agar konsumen memiliki citra yang positif terhadap kotanya dengan mulai mempengaruhi mereka dengan cara yang baik dan ajakan agar mereka datang atau tinggal karena memang salah satu dimensi dasar dari segmentasi pasar adalah geografi, dimana orang hidup mencari nafkah mendefinisikan masyarakat di lingkungan kota tersebut. Tapi pemangku kepentingan dari kota tidak terbatas pada pemerintah dan warga kota saja namun juga terbuka bagi investor dan turis. Semua elemen ini didesain untuk bekerja sama dan saling memberikan efek yang positif.

Brand awalnya merupakan temuan ilmu pemasaran yang diterapkan pada produk (barang atau jasa). Pada perkembangannya, aplikasi konsep *brand* kemudian meluas ke berbagai objek seperti event, orang dan tempat. Sebuah *brand* kemudian didefinisikan sebagai kombinasi dari sebuah perusahaan, layanan, produk atau lokasi geografis makna intinya, gambar, nama dan logo. Sementara *branding* adalah proses "merancang, perencanaan dan menceritakan nama dan identitas dalam rangka membangun atau mengelola reputasi "dari perusahaan, layanan, produk, atau lokasi geografis.[28]

[28] Anonim, *Standar Manual Grafis Panduan Penggunaan Logo & Identitas Visual Kota Kediri*, (Yogyakarta: Libstub, 2016)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perluasan ini timbul karena adanya kesadaran pengelola tempat ingin memiliki asosiasi positif di benak konsumen dengan membangun dan mempromosikan *brand* yang dimilikinya. Tempat *(place)* yang dimaksudkan bisa berupa kota kecil hingga sebuah Negara. *City branding* adalah perangkat pembangunan kota/ kabupaten dan provinsi untuk meningkatkan daya saing berbasis identitas/ karakteristik wilayah.

City branding, merupakan strategi untuk meningkatkan daya saing kota dengan identitas. Di Indonesia *city branding* dilandasi Undang-Undang, yaitu Undang-Undang No. 17/ 2007 tentang rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025 dan juga Undang-Undang No. 26/ 2007 tentang Penataan Ruang. Ketiganya mendukung pembangunan kota secara otonom. Tidak lain *city branding* Kediri digunakan untuk memenuhi kepentingan warga kota Kediri. *City branding* sejalan dengan konsep multisinergi dalam Jatimnomics oleh Gubernur Jawa Timur Soekarwo. Pemerintah melibatkan seluruh pemangku kepentingan termasuk warga kota untuk berpartispasi. Tiga hal utama yang dilakukan adalah menemukan identitas kota, perlibatan dan kerjasama dengan pihak non-pemerintah serta tindak lanjut dari konsep yang telah dibentuk bersama.

1. *Harmoni Kediri*

   Harmoni Kediri *The Servise City,* merupakan City Brand yang diangkat oleh kota Kediri.[29] Dalam artian Harmoni Kediri mewakili identitas lokal warga Kediri yang dominan dengan karakater Kota Kediri adalah warganya yang ramah, sopan dam penuh toleransi. Karakteristik warga yang demikian menjadikan Kediri sebagai kota yang aman, damai dan tenteram. Kehidupan antar agama, antar kelompok masyarakat, antar etnis berjalan dengan baik tanpa adanya konflik yang tidak bisa

[29]Arsip Kota Kediri, *Standar Manual Grafis Panduan Penggunaan Logo & Identitas Visual Kota Kediri (Kediri City Logo & Identity Graphic Standart Manual (GSM),* (Yogyakarta: LIBSTUD, 2016), 4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diselesaikan. Oleh sebab itulah melatarbelakangi dipilihnya Harmoni Kediri sebagai brand Kota Kediri. Lengkung ungu pada logo Harmoni Kediri menandakan posisi sungai Brantas di Kota Kediri. Dahulu merupakan nadi utama kehidupan masyarakat Kediri dan kini menjelma menjadi cerminan kepribadian Kota Kediri yang nyaman, damai luwes menerima perubahan layaknya aliran sungai Brantas. Sedangkan lengkungan abu-abu membentuk peta wilayah Kota Kediri. Garis yang membentuk logo ini berjumlah delapan sebagai simbol keberlanjutan dan regenerasi. Logo *Brand* Harmoni Kediri *The Service City* digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.2 *Logo Brand Harmoni Kediri The Service City*

2. Kediri *The Service City*

Kemudian makna Kediri *The Servise City* sebagai kota dengan industri jasa yang potensial.[30] Dengan logo senyum wajah kota Kediri yang melambangkan sebuah komitmen kota, baik warga masyarakat maupun

[30]Ibid., 5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemerintahannya, yang dengan ramah dan senang hati melayani hingga mampu mewujudkan visinya di masa depan, menjadi pusat pelayanan yang unggul, menjadi kota berbasis jasa atau *The servise city.* saat ini pemerintah Kota Kediri telah menyiapkan berbagai kemudahan bagi masyarakat kota Kediri maupun pendatang. Mulai dari ruang pelayanan yang nyaman di semua kelurahan, penyederhanaan layanan perizinan, pelayanan e-KTP keliling, pelayanan kesehatan di puskesmas, maupun penyegaran ruang publik. Upaya ini dibarengi dengan sikap Aparatur Sipil Negara (ASIN) yang semakin melayani dan memberikan senyum, sapa dan salam untuk masyarakat saat memberikan pelayanan publik.

Dengan diawali dari kota Kediri, Karisidenan, Regional dan akan terus meluas hingga internasional. *Brand* ini sudah mulai dikonsep sejak tahun 2015, namun pada juli 2016 ini bersamaan dengan memperingati HUT Kota Kediri *City Branding* dipublikasikan secara resmi. Dimana *city branding* Kediri ditujukan bagi warga didalam dan luar kota Kediri serta bagi pebisnis atau investor yang tertarik dengan potensi bisnis di Kota Kediri.

D. Definisi Operasional

Perlu ditegaskan bahwa dalam penelitian ini, penulis mengambil judul OPTIMALISASI PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK (Studi Kasus ProgramBus Sekolah Gratis Menuju Kediri The Service City). adapun beberapa konsep judul yang perlu di cermati supaya tidak terjadi kerancuan judul diatas adalah :

Pelayanan Publik : Pembelian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat kepentingan pada suatu instansi, lembaga, organisasi sesuai dengan aturan pokok dan aturan yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

telah ditetapkan. Atau juga bisa dimaknai sebagai kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang berdasarkan sistem, prosedur dan metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan publik, atau juga bisa di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang dilaksanakan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah untuk melayani kebutuhan pelanggan.

Pelayanan Transportasi : Sebuah usaha yang dilakukan oleh pemberi pelayanan transportasi untuk sebuah rute tujuan yang akan ditempuh oleh pelanggan atau pengguna transportasi.

ProgramBus Sekolah Gratis : Program layanan transportasi yang bentuk bus, yang ditujukan untuk para pelajar guna melayani perjalanan menuju kesekolah maupun pulang dari sekolah secara gratis.

Optimalisasi :*"Optimizattion is the procces of finding the best solution to some problem where best accords to prestated criteria".* Jadi optimalisasi adalah sebuah proses, cara dan perbuatan (aktivitas/kegiatan) untuk mencari solusi terbaik dalam beberapa masalah, dimana yang terbaik sesuai dengan kriteria tertentu.

Kediri The Servise City : Brand baru yang diusung kota Kediri untuk memperkenalkan dan menjadi sebuah tujuan akan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kemudahan dalam pemberian layanan kepada masyarakat kota Kediri.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id