BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Inovasi

Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya, orang atau wirausahaan yang selalu berinovasi, maka ia dapat dikatakan sebagai seorang wirausahawan yang inovatif. Seorang yang inovatif akan berupaya melakukan perbaikan, menyajikan sesuatu yang baru/unik yang berbeda dengan yang sudah ada. Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan dibidang aturan, pendekatan, prosedur, metode maupun struktur organisasi pelayanan yang memberikan hasil yang lebih baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Dengan demikian inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, namun dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan pada inovasi yang ada. Kreatif dan inovasi adalah suatu kemampuan untuk memindahkan sumber daya yang kurang produktif menjadi sumberdaya yang produktif sehingga memberikan nilai ekonomis.

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

Berdasarkan pengertian tersebut, Robbins (1994) lebih memfokuskan pada tiga hal utama, yakni:

1. Gagasan baru yaitu suatu olah pikir dalam menangani suatu fenomena yang sedang terjadi, termasuk dalam bidang pendidikan, gagasan baru ini dapat berupa penemuan dari suatu gagasan pemikiran, ide, sistem sampai pada kemungkinan gagasan yang mengkristal.
2. Produk dan jasa yaitu hasil langkah lanjutan dari adanya gagasan baru yang ditindak lanjuti dengan berbagai aktifitas, kajian, penelitian dan percobaan sehingga melahirkan konsep yang lebih konkret dalam bentuk produk dan jasa yang siap dikembangkan dan diimplementasikan termasuk hasil inovasi dibidang pendidikan.
3. Upaya perbaikan yaitu usaha sistematis untuk melakukan penyempurnaan dan melakukan perbaikan yang terus menerus sehingga buah inovasi itu dapat dirasakan manfaatnya.

David Albury (2003) mendefinisikan inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru inovasi tidak berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatannya dan kehadirannya.

1. Ciri-ciri Inovasi
    a. Memiliki kekhasan artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.

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

b. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, yakni suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orsinalitas dan kebaruan.
c. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, yakni suatu inovasi dilakukan dengan proses yang tidak tergesa-gesa, namun inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.
d. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Inovasi erat kaitannya dengan teknologi dan informasi, khususnya internet memiliki peranan terpenting dalam meningkatkan transparansi. Richard Heeks dalam LAN (2007:98) mengelompokkan manfaat teknologi informasi dan komunikasi dalam dua kelompok, yaitu:

a. Manfaat pada tingkat proses. Yakni, menghemat biaya yaitu mengurangi biaya transaksi untuk akses informasi pemerintah dan mengirim informasi ke pemerintah, mengurangi biaya bagi pemerintah untuk menyajikan informasi.
b. Menghemat waktu, yaitu mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lainnya.
c. Mengurangi keterbatasan yakni, dimanapun dan kapanpun informasi layanan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat.

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

d. Keputusan yang lebih baik, yakni pemimpin dapat mengontrol kinerja stafnya, mengontrol kegiatan, ataupun mengontrol kebutuhan.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian 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. 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. Secara terminology 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 pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut lewis dan Gilman (2005), pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan 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

ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Karena kepercayaan masyarakat merupakan dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik digunakan untuk memberikan pelayanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang, atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (2015), yaitu memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik. Keberadaan sumber daya aparatur adalah unsur utama dalam pemberian pelayanan. Karena

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

birokrasi menjadi aktor utama yang langsung bersentuhan dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Aparatur negara menjadi kunci keberhasilan pelayanan publik pada instansi atau lembaga pemerintah. Jika aparaturnya kompeten, maka pelayanan dapat dijalankan sebagaimana mestinya, tentunya kualitas layanan yang diberikan juga berpengaruh terhadap aspek yang dilayaninya. Yakni, kualitas pelayanan publik ditentukan oleh siapa yang memberikan pelayanan.

Pelayanan publik berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 yaitu 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.[1]

Dijelaskan bahwasanya penyelenggaraan pelayanan ialah semua institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Bentuk pelayanan publik dibagi menjadi tiga, yaitu:

a. Layanan dengan lisan. Layanan yang dilakukan oleh pegawai bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya

[1] Hayat, Manajemen Pelayanan Publik (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2017) 21-23

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

yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapa saja yang membutuhkan.

b. Layanan dengan tulisan. Layanan ini merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam implementasi tugas, tidak hanya dari aspek jumlah tetapi juga dari aspek peranannya. Layanan melalui tulisan ini dinilai cukup efesien terutama untuk layanan jarak jauh karena faktor baiya.

c. 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.

2. Fungsi pelayanan publik

Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kinerja dengan maksimal potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan soft skill yang dimiliki setiap aparatur, berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik difungsikan untuk masyarakat dalam artian apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya. Namun,

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

harus sesuai dengan sistem dan cara menerima pelayanan publik sehingga adanya kerjasama antara pemberi layanan dan penerima layanan.

3. Tujuan pelayanan publik:

Pelayanan yang baik kepada masyarakat menjadi salah satu aspek yang penting dalam pelayanan publik. Mulai dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sampai kepada perilaku pemberi pelayanan. Tujuan pelayanan publik yaitu untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanannya baik, maka masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Berdasarkan pasal 3 undang-undang nomor 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak dan tanggungjawab 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.

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

3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan publik.[2]

Instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanan sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik.[3]

4. Konsep Pelayanan Publik.

Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada bagaimana pemberi layanan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan harus diimplementasikan secara substantif, dimana pemberi layanan harus benar-benar bertanggung jawab dan profesional. Sesuai kebutuhannya, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi dasar untuk menciptakan pemerintahan yang baik.

[2] Ibid, 52-53
[3] Abdul Chalik, Pelayanan Publik Tingkat Desa (Yogyakarta: Interpena, 2015), 22

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

Berdasarkan pasal 5 undang-undang nomor 25 tahun 2009, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan berlaku. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan dari aparatur pemberi pelayanan dapat terpenuhi. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik, tetapi sikap, perilaku, dan penerimaan dari aparatur pemberi layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat bertumpu pada bagaimana aparatur memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dalam UU tersebut juga menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolokukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban pelayanan terhadap masyarakat dalam pemberian pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.

Tercapainya roformasi birokrasi dan good governance dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal. Ada beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu:

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

1. Kepemimpinan *(Leadership)*

Pemimpin merupakan penggerak utama organisasi karena pemimpin menjadi kunci keberhasilan dari suatu organisasi begitu juga sebaliknya kegagalan juga tergantung bagaimana pemimpin dalam melakukan proses kepemimpinannya. Pemberian layanan dapat dilakukan secara optimal jika sistem kepemimpinan dikelola secara baik atas kendali pemimpin. Kepemimpinan dalam organisasi menjadi ujung tombak keberihasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap pemimpin harus mempunyai jiwa perubahan tentunya perubahan kearah yang lebih baik. Peran pemimpin menjadi aktor utama dalam melakukan langkah alternatif dan pengambilan kebijakan juga harus dimiliki oleh seorang pemimpin. Mempunyai konsep dan berorientasi pada masa depan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik serta mendorong untuk terus melakukan perubahan karena difungsikan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penggunanya.

2. Budaya Organisasi *(Organizational Culture)*

Pelayanan publik tergantung seperti apa budaya organisasi yang dibangun dalam organisasi itu sendiri. Untuk membentuk karakter yang sama dan pencapaian terhadap prinsip pelayanan publik, semua stakeholder harus memiliki persepsi yang sama dalam menjalankan budaya organisasi yaitu yang berkaitan dengan

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

etika kerja. Etika kerja harus dilaksanakan sebaik-baiknya, agar dapat membentuk karakter birokrasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

3. Faktor Kelembagaan

Faktor kelembagaan dalam hal ini menyangkut kewenangan dan organisasi. Kewenangan dari para pengambil kebijakan dalam sebuah lembaga mempunyai peran penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Kewenangan dalam sebah lembaga dapat diartikan sebagai pengendalian proses pelayanan yang diberikan. Sedangkan, organisasi merupakan bagian dari faktor kelembagaan dalam pemberian pelayanan publik. Organisasi merupakan suatu wadah yang dikelola oleh dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mendapatkan tujuan yang diharapkan. Organisasi dapat mempengaruhi aspek pelayanan yang diberikan. Didalam organisasi terdapat visi, misi, tujuan dan strategi dari organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Pelayanan publik akan baik jika organisasi yang dikelolanya menjadi baik.

4. Tata Kerja *(Standar Operasional Procedur)*

SOP menjadi bagian terpentinguntuk mengetahui seperti apa manajemen dan pelayanan yang dilakukan dan diberikan kepada penerima layanan. SOP mengatur jalannya proses pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi. SOP secara prinsip bukan mengekang aparatur dalam memberikan

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

pelayanan, tetapi justru memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bekerja. Bagi penerima layanan juga diharuskan untuk mematuhi SOP yang sudah dijalankan, sehingga sistem yang dibangun dalam organisasi berjalan secara baik dan profesional. Hal ini akan berimplikasi pada pelayanan publik yang prima dan optimal.

5. Standar Pelayanan

Selain SOP, standar pelayanan juga menjadi bagian penting yang tidak bisa diabaikan dalam aspek pelayanan publik. Optimalisasi pelayanan publik juga dipengaruhi oleh standar pelayanan yang diberikan. Standar pelayanan meliputi standar waktu penyelesaian, standar biaya, persyaratan, prosedur dan dasar hukum pelayanan. Waktu penyelesaian dalam pemberian pelayanan adalah terkat dengan kecepatan pelayanan yang diberikan. Semakin tinggi kebutuhan manusia dalam aspek pelayanan publik, maka kecepatan waktu pelayanan menjadi utama dalam pemberian pelayanan. Hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dalam menerima layanan.

Standar pelayanan dalam hal biaya, menjadi acuan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Biaya yang murah menjadi tumpuan dan harapan bagi penerima pelayanan. Pelayanan publik harus dilakukan secara baik dan profesional, disertai dengan

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

standar pembiayaan yang rasional menjadi bagian dari pengoptimalan pelayanan. Standar persyaratan dan prosedur pelayanan juga harus dilakukan secara baik dan benar. Persyaratan pelayanan menjadi penentu diberikannya pelayanan. Jika syaratnya lengkap dan memenuhi kemudian prosedurnya dijalankan secara baik dan sesuai ketentuan akan dapat mempermudah dalam menerima pelayanan. Pemenuhan dan kemudahan dalam persyaratan dan prosedur pelayanan dapat menghasilkan sebuah pelayanan yang baik. Standar persyaratan yang baik dan prosedur yang teratur akan memberikan output pelayanan yang profesional.

Dasar hukum dalam pemberian pelayanan publik juga menjadi penting sebagai pengetahuan bagi masyarakat. Pemahaman dasar hukum dalam aspek pemberian pelayanan adalah penting sebagai edukasi bagi masyarakat juga dapat memberikan pelayanan yang optimal. Masyarakat yang memahami tentang dasar hukum pelayanan maka mereka akan lebih teratur, tertib, dan patuh dalam penerimaan pelayanan. Hal ini bagian dari bentuk partisipasi yang baik antara masyarakat dan pemerintah untuk mencapai good governance.

6. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pada era reformasi memberikan suatu tatanan kehidupan dimana kedaulatan rakyat menjadi posisi yang tertinggi. Hal ini telah tercantum dalam berbagai undang-undang untuk menjamin

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

hak-hak politik masyarakat, yaitu kebebasan berbicara, berserikat dan menyampaikan pendapat dimuka umum tanpa rasa takut. Dalam bidang-bidang lainnya masyarakat juga menginginkan adanya praktik demokrasi dan keterbukaan seperti pada bidang pelayanan publik. Pelayanan publik dituntut 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 masyarakat miskin dan kurang beruntung. Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan *(complain)* atau pengaduan ketika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan. Menurut Dwiyanto tersedianya ruangakan untuk menyampaikan aspirasi (voice) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan.

Pengaudan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang dikomplain, seperti diantaranya:

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 pada organisasi pelayanan.
f. Penanganan komplain yang benar dan berhasi bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sebagai bentuk penguatan terhadap aspek pelayanan publik dan bentuk kerja sama yang baik antara masyarakat dan pemerintah, pengaduan masyarakat harus difasilitasi secara baik. Pengaduan merupakan bentuk laporan dari masyarakat terhadap aspek pelayanan yang diberikan. Masyarakat sebagai penerima layanan harus diberikan ruang yang seluas-luasnya untuk melaporkan berbagai proses yang dilakukan dalam proses pelayanan publik. Pengelolaan pengaduan masyarakat bisa melalui online (SMS dan Website) yang difasilitasi oleh pemerintah karena

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

pengaduan harus dikelola secara baik dan transparan. Hasil yang diharapkan dari pemberian fasilitas tersebut yakni untuk memberikan tindakan yang konkret untuk sebuah perbaikan atau perubahan yang lebih baik lagi.[4]

7. Sarana dan Prasarana

Pelayanan publik juga membutuhan sarana dan prasarana sebab, ketika ada tempat yang memadai seperti gedung yang memadai maka akan memberikan keleluasaan dan kenyamanan bagi masyarakat yang akan meminta pelayanan. Selain itu, bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus perlu juga diberikan tempat khusus, misalnya penyandang cacat harus diberikan ruangan yang khusus pula.

Esensi pelayanan publik sebenarnya sudah termaktub dalam undang-undang otonomi daerah nomor 32 tahun 2004. Namun undang-undang tersebut dianggap belum 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 dari hal-hal teknis dan praktis hingga bisa dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan

[4] Hayat, Manajemen Pelayanan Publik (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2017), 42

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

publik, sedangkan yang dilayani bisa merasakan dampak keberadaan penyelenggaraan pelayanan tersebut.[5]

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

[5] Samodra Wibawa, Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer, (Yogyakarta Graha Ilmu, 2009), 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