

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Inovasi merupakan suatu hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi pemberi layanan sektor publik. Instansi pemerintah sebagai pemberi layanan dituntut memiliki inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selama ini masih banyak permasalahan dalam kegiatan dan proses pemberian layanan kepada masyarakat. Beberapa pemerintah daerah berlomba-lomba bersaing dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Namun sering kali upaya tersebut masih belum memberikan hasil yang maksimal sehingga pada akhirnya tidak solutif dan terkadang menimbulkan kerumitan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Instansi pemerintah mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan dan menyediakan layanan untuk masyarakat, karena pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Instansi pemerintahan Indonesia terus diminta untuk memenuhi semua kebutuhan akan pelayanan publik masyarakat. Sebab itu, pemerintah Indonesia selalu berupaya memberikan layanan yang semaksimal mungkin untuk masyarakat. Akan tetapi upaya yang diberikan belum maksimal, dimana hasil akhirnya tidak berjalan dengan baik dan bisa menyebabkan kesulitan memberikan untuk masyarakat yang mendapatkan layanan. Terdapat beberapa kendala atau

masalah ketika melayani masyarakat, seperti waktu dalam melayani masyarakat belum efektif dan efisien yang menyebabkan masyarakat harus menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan, kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat masih belum baik.

Berdasarkan hasil penelitian (Umam & Adianto, 2020) di Indonesia pelayanan publik sampai sekarang tetap menjadi permasalahan bagi instansi pemerintah pusat maupun daerah. Banyak masyarakat belum merasa puas dengan layanan yang disediakan oleh beberapa lembaga pemerintah. Permasalahannya mulai dari persyaratan pelayanan yang banyak dan rumit, bertele-tele, proses pelayanan yang diberikan terlalu lama, serta staf dan pegawai kantor yang terkadang tidak ada di kantor pada saat jam kerja. Untuk permasalahan tersebut harus segera ditangani oleh pemerintah Indonesia, sehingga bisa mampu memberikan pelayanan yang optimal, pelayanan yang berkualitas, serta pelayanan yang terbaik.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah Indonesia harus menemukan pengembangan terobosan inovasi terbaru. Inovasi menjadi bagian yang mempunyai dampak bagi perkembangan sebuah organisasi. Organisasi sektor publik maupun sektor swasta, berupaya dalam menemukan inovasi-inovasi terbaru. Inovasi Mall Pelayanan Publik merupakan terobosan inovasi dalam pelayanan publik untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Salah satu terobosan inovasi dalam pelayanan publik adalah mendirikan Mall Pelayanan Publik. Salah satu cara dalam mencapai tujuan untuk mereformasikan serta

meningkatkan kualitas layanan di Indonesia adalah dengan inovasi Mall Pelayanan Publik. Mall Pelayanan Publik merupakan salah satu terobosan inovasi terbaru yang diciptakan oleh Kemenpan RB (Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi). Menurut Kemenpan RB Nomor. 30 Tahun 2014, Inovasi pelayanan publik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Mall Pelayanan Publik merupakan serangkaian aktivitas penyelenggara layanan publik atas barang, jasa, pelayanan administrasi yang menggabungkan pola pelayanan publik, serta meningkatkan fungsi pelayanan terintegrasi/ terstruktur yang diberikan oleh pemerintah, dimana pelayanan yang saling berkaitan dalam satu tempat yang digabungkan dengan aktivitas perekonomian dan jasa (Umam & Adianto, 2020).

Untuk pembangunan dan pendirian Mall Pelayanan Publik di Indonesia tentu mempunyai alasan tersendiri. Salah satunya alasannya adalah, Mall Pelayanan Publik saat ini sangat diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Karena dengan MPP di Indonesia dapat membantu pemerintah dalam memberikan layanan untuk masyarakat. Inovasi MPP juga dapat membantu pemerintah dan masyarakat.

Untuk pemerintah, MPP dapat mempermudah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mall Pelayanan Publik juga sangat dibutuhkan dan diperlukan oleh masyarakat, dimana masyarakat sebagai penerima layanan dengan mudah mengurus semua kebutuhan perizinan maupun non perizinan

dalam satu tempat, masyarakat tidak perlu ke tempat atau kantor pelayanan yang berbeda untuk mendapatkan pelayanan.

Pemerintah Kabupaten Sukoharjo melalui inovasinya meresmikan Mall Pelayanan Publik Sevaka Bhakti Wijaya yang bertujuan dapat mendorong kemudahan berusaha dan berdampak pada pertumbuhan ekonomi khususnya di Kabupaten Sukoharjo. Dalam sambutan selamat datang, Bupati Sukoharjo, Etik Suryani menyampaikan bahwa hadirnya MPP tersebut merupakan bagian dari mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui percepatan reformasi birokrasi. Kehadiran MPP untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik.

Dilain sisi, terkait kualitas pelayanan publik di Sukoharjo, lanjut Bupati, Indeks Kepuasan Masyarakat Sukoharjo tahun 2021 mencapai 80,55 dengan kategori baik. Selain itu, hasil evaluasi kinerja Pelayanan Publik tahun 2021 mencapai 3,62 dengan kategori baik. “Saya berharap hadirnya MPP ini menjadikan pelayanan publik semakin mudah dan efisien karena semua layanan dalam satu lokasi,” tambahnya. “Salah satu keunggulan MPP Kabupaten Sukoharjo adalah digitalisasi sistem pelayanan melalui Sistem Pelayanan Perizinan Online yang sudah terintegrasi,” papar Bupati. Sedangkan Gubernur Jateng, Ganjar Pranowo menyatakan di era saat ini kemudahan pelayanan sudah menjadi keharusan bisa disediakan oleh pemerintah. Khususnya terkait pelayanan dalam hal pembayaran pajak harus benar-benar mudah. “Mall Pelayanan Publik ini menjadi bagus dan mudah-

mudahan layanan juga bagus gedungnya,” ujar Ganjar. Ganjar juga berpesan agar pelayanan yang diberikan di MPP Kabupaten Sukoharjo benar-benar baik dan tidak ada duit dan duit karena perizinan adalah salah satu hal yang rawan korupsi. Untuk itu, dengan adanya MPP diharapkan akan terjadi perubahan-perubahan paradigma terkait layanan kepada Masyarakat (DPMPTSP, 2022).

B. Identifikasi Masalah

Sebagaimana kita ketahui, untuk berkembang selama ini masih banyak kekurangan dari penyedia layanan publik sebagaimana yang dirumuskan dalam seminar evaluasi kualitas pelayanan publik dinyatakan bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik. Diantaranya masih sedikit instansi yang wajib memberikan layanan yang berstandar operasional prosedur, dan adanya kejelasan. Masih ada beberapa instansi penanggung jawab dan penyedia layanan yang masih belum mempunyai SOP berupa alur dan prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan. Aspek durasi waktu pemberian layanan masih belum ada sehingga kurang efektif dan efisien serta dapat merugikan waktu masyarakat yang sedang mengakses pelayanan. Saat ini hanya beberapa penyedia layanan yang telah memiliki durasi waktu pemberian layanan seperti perpanjangan surat kendaraan yang sudah memiliki standar SOP dan durasi waktu pengurusan pelayanan. Dalam seminar tersebut juga diperoleh rumusan bahwa ketidakmampuan petugas pemberi layanan disebabkan karena kompetensi yang rendah serta kurang sesuai dengan pekerjaan untuk menyediakan pelayanan yang baik, Masih ada penyedia

layanan yang bersikap kurang ramah, kurang sopan atau tidak jelas dalam berbicara, memberitahukan suatu informasi dengan tidak ramah/santun. Selain itu masih ada penyedia layanan masih belum sistem konektivitas jaringan komputer, internet sehingga pada saat pengurusan layanan yang membutuhkan koneksi server pusat, layanan tidak dapat diberikan karena tidak ada koneksi jaringan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, selanjutnya kami tertarik untuk mengadakan kegiatan kunjungan lapang serta melakukan kegiatan wawancara mendalam di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo serta merumuskan beberapa permasalahan antara lain: mengidentifikasi bagaimana pelayanan yang terjadi di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo, mengetahui kompetensi petugas pelayanan dan proses pelayanan publik (persyaratan, prosedur dan biaya), mencari keunggulan dan inovasi dari Mall Pelayanan Publik.

C. Rumusan Masalah

1. Apa saja inovasi yang dilakukan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo?
2. Apa pelayanan yang dilakukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo?
3. Apakah Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo sudah memberikan pelayanan yang terbaik?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukanya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik melalui Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo.
3. Untuk mengetahui rasa kepuasan masyarakat dalam Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, pengalaman, serta ilmu pengetahuan bagi peneliti.

2. Bagi MPP Kabupaten Sukoharjo

Penelitian ini dapat memberi manfaat sehingga bisa dijadikan bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Sukoharjo, sehingga dapat mengambil kebijakan yang cepat apabila terdapat masalah untuk Inovasi Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun	Judul	Temuan
1	(Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Banda Aceh, 2021)	Inovasi Mall Pelayanan Publik Di Kota Banda Aceh	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui inovasi apa saja yang ada di Mall Pelayanan Publik Kota Banda Aceh, serta mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat di Mall Pelayanan Publik Kota Banda Aceh. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi di Mall Pelayanan Publik Kota Banda Aceh, serta faktor pendukung dan faktor penghambat di Mall Pelayanan Publik Kota Banda Aceh. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu dengan mendeskripsikan hasil penelitian dan menganalisa sehingga diperoleh hasil kemudian menyimpulkannya.

No	Nama, Tahun	Judul	Temuan
			Adapun informan dalam penelitian ini adalah pegawai Mall Pelayanan Publik Kota Banda Aceh dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mall Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta Masyarakat sebagai informan pendukung yang melakukan pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kota Banda Aceh
2	(Andriani, 2022)	Analisis Inovasi Layanan Pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Dampak Kepuasan Masyarakat Di Magetan	Mall Pelayanan Publik di wilayah Magetan merupakan sarana dan prasarana yang dibangun guna dimanfaatkan sebagai pelayanan Masyarakat. Di dalam Mall Pelayanan Publik bisa dinyatakan sebagai cabang kedua dari adanya layanan lainnya seperti BPJS, Pelayanan Disduk Capil, Pelayanan Samsat Corner dan sebagainya. Perkembangan Mall Pelayanan Publik ini sudah diresmikan

No	Nama, Tahun	Judul	Temuan
			langsung oleh Bupati Magetan dengan berbagai pertimbangan yang sudah diajukan sehingga dapat terealisasi. Manfaat penelitian dalam analisis Mall Pelayanan Publik di Magetan, yaitu mampu mengetahui permasalahan yang ada dalam kinerja, pelayanan ataupun pendapat dari masyarakat dengan melakukan survey ke lapangan dengan adanya teori yang ada dan dipadankan dengan kesenjangan dalam kenyataan terhadap faktor inovasi mempengaruhi minat masyarakat atau tidak di wilayah Magetan. Dan juga mampu memberi wawasan agar kedepannya melakukan pembenahan terkait permasalahan yang diresahkan oleh masyarakat dalam pelayanan dengan media online.
3	(Sari & Nawawi, 2019)	Analisis Penyelenggaraan Inovasi Mal pelayanan Publik	Penelitian ini dilaksanakan di Mall Pelayanan Publik Kota

No	Nama, Tahun	Judul	Temuan
		Pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru	Pekanbaru, Provinsi Riau. Mall Pelayanan Publik adalah wadah berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan publik terkait dengan barang, jasa, dan layanan administrasi. Penelitian ini bertujuan: 1). Untuk mengetahui penyelenggaraan inovasi pelayanan publik pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. 2). Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dalam penyelenggaraan inovasi pelayanan publik pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis penyelenggaraan inovasi pelayanan

No	Nama, Tahun	Judul	Temuan
			publik pada Mall Pelayanan Publik sudah berjalan dengan baik, hal itu bisa dilihat dari hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat, pemanfaatan teknologi dengan baik, kelengkapan sarana dan prasarana dan lain sebagainya. Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru juga mendapatkan dukungan penuh dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Reformasi Birokrasi, dukungan dari Pemerintah Kota Pekanbaru, lancarnya faktor keuangan, instalasi jaringan listrik yang bagus, dan kecepatan jaringan internet. Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik, Mall Pelayanan Publik
4	(Fikri, 2020)	Inovasi Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik	Pada dasarnya pelayanan publik merupakan sebuah tanggung jawab dari sebuah birokrasi untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut, khususnya daam hal

No	Nama, Tahun	Judul	Temuan
			pemerintahan banyak birokrasi yang memiliki problematika mengenai penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, sehingga pembaruan atau inovasi-inovasi baru terus dilakukan demi tercapainya pelayanan publik yang efektif tersebut, pembaruan berupa adanya pelayanan terpadu satu pintu dan adanya teknologi digital merupakan sebuah inovasi baru yang dapat diterapkan dalam hal pelayanan publik di dalam pemerintah, seperti halnya yang terjadi di dalam pemerintah Kota Probolinggo dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan pelayanan publik yang ada di Kota Probolinggo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa efektifitas pelayanan

No	Nama, Tahun	Judul	Temuan
			publik terjadi dengan adanya Mall Pelayanan Publik tersebut.
5	(Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji Di Kab Nganjuk, 2022)	Kualitas Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Nyawiji Di Kabupaten Nganjuk	Penelitian ini tentang Kualitas Pelayanan Publik di Mal; Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk. MPP merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas dari layanan terpadu. Namun, pada kenyataannya pelayanan publik di MPP Nyawiji belum sepenuhnya berjalan baik dengan tujuan yang diinginkan karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat ke pemerintah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. hasil penelitian kualitas pelayan publik di MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk berkualitas baik dengan ditunjukkan: 1) <i>self-esteem</i>, cukup baik

No	Nama, Tahun	Judul	Temuan
			dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai dan belum terintegrasinya pelayanan MPP Nyawiji. 2) <i>exceed expectation</i>, kualitas pelayanan MPP baik dikarenakan penyesuaian standar pelayanan, walaupun masih ditemukan keterlambatan pelayanan. 3) <i>recovery</i>, sangat baik ditandai adanya uji coba standart pelayanan dan adanya tempat kritik dan saran. 4) <i>improve</i>, kualitas pelayanan sangat baik dikarenakan menyesuaikan perubahan pelayanan yang diwujudkan pada jemput bola dan mobil keliling 5) <i>vision</i>, penerapan sudah baik ditandai berhasil mensentralkan pelayanan satu tempat 6) <i>care</i>, memberikan pelayanan dengan sikap baik, ramah, informatif, simpatik dan berfasilitas 7) <i>empower</i>, pemberdayaan dan pelatihan untuk

No	Nama, Tahun	Judul	Temuan
			meningkatkan kualitas pelayanan walaupun belum ada reward pegawai berprestasi

B. Kajian Teori

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

1. Pengertian Inovasi

Inovasi merupakan proses memikirkan dan mengimplementasikan suatu gagasan yang memiliki unsur kebaruan dan kebermanfaatan . Menurut Tri Widodo W. Utomo, inovasi bukan sekedar ada tidaknya kemanfaatan dari inisiasi perubahan dan kebaruan dalam proses perubahan. Namun di dalam inovasi harus mampu menginisiasi perubahan dan memberikan solusi pada permasalahan, serta memiliki kompatibilitas dengan sistem yang ada di luar dirinya, serta harus berkesinambungan dan dapat direplikasi (*Traditional Public Administration*, 2016)

2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan seluruh bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah pusat atau daerah, BUMN/BUMD, untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat, dan atau perundang-undangan yang berlaku Kep Men Pan No. 81/93. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau suatu rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau layanan administratif oleh penyedia layanan publik. Penyelenggara layanan public disebut penyelenggara yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik, serta badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata dalam rangka kegiatan pelayanan publik. (UU 25/2009).

Tugas Pemerintah yang berkenaan dengan layanan umum yaitu menyediakan pelayanan untuk masyarakat, memudahkan masyarakat mengakses layanan, memberikan izin masyarakat, membina serta membimbing masyarakat, mengawasi dan mengatur masyarakat, mengayomi dan melindungi masyarakat. Pelayanan umum yang baik adalah bentuk pelayanan oleh birokrasi yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Adapun fungsi utama Pemerintah Daerah sesuai dengan UU Nomor 5 Tahun 1974 yaitu sebagai promotor pembangunan, selanjutnya sesuai dengan UU Nomor 22/1999 maupun UU Nomor 32/2004 telah berubah menjadi konsep “pelayan masyarakat”.

3. Tujuan Inovasi Pelayanan Publik

Dalam Peraturan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara (Permenpan) Nomor 30 Tahun 2014 tujuan dari Inovasi pelayanan publik adalah:

- a. Mendorong pembangunan inovasi pelayanan publik
- b. Mendorong pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik
- c. Mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik
- d. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yakni:

- a. *Tangibles*; keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
- b. *Reliability*; mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti

perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama (*right in the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.

- c. *Responsiveness*; pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan/keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
- d. *Competence*; pelayanan yang baik harus di dasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi.
- e. *Access*; meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
- f. *Courtesy*; pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.
- g. *Communication*; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.
- h. *Credibility*; pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani.
- i. *Security*; pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.
- j. *Understanding The Customer*; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Namun dalam perkembangan selanjutnya bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan di atas dirangkumkan menjadi lima dimensi pokok yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance* (yang mencakup *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security*), *empathy* (yang mencakup *access*, *communication* dan *understanding the customer*), serta *tangible*. Penjelasan kelima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan tersebut menurut (Ryan et al., 2013) adalah:

- a. *Tangibles* (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
- b. *Reliability* (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari

petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

- d. *Assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.
- e. *Emphaty* (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Pada dasarnya teori diatas dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan karena pendekatan ini dianggap paling cocok atau sesuai dengan karakteristik dari penelitian ini. Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (Sinambela, 2011).

Inovasi merupakan proses memikirkan dan mengimplementasikan suatu gagasan yang memiliki unsur kebaruan dan kebermanfaatan (LAN, 2014). Menurut Tri Widodo W. Utomo, inovasi bukan sekedar ada tidaknya kemanfaatan dari inisiasi perubahan dan kebaruan dalam proses perubahan. Namun di dalam inovasi harus mampu menginisiasi perubahan dan memberikan solusi pada permasalahan, serta memiliki kompatibilitas dengan sistem yang ada di luar dirinya, serta harus berkesinambungan dan dapat direplikasi (Tri Widodo W. Utomo, 2014).

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir berikut digunakan untuk menggambarkan penelitian ini:

Gambar 1. Kerangka Berpikir

