

PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PENGADUAN *MEDIA CENTER* DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KOTA SURABAYA

Devi Rachmawati

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

Abstract

One strategic step to make Good Governance happen is to do the implementation of quality public services that can get people's satisfaction. An existing public services still receive complaints, can not answer the complaints that were submitted from the community to overcome these conditions, should the effort to improvements in public service delivery, particularly in the service of complaints to achieve quality public services and optimal. As an embodiment in this case needs to be made a new breakthrough in the public service in the form of innovations. Media Center is a breakthrough of Surabaya City Government as a special form of public service that is responsive service complaints, integrative and informative This research aimed to describe the application of information and complaints service system Media Center in the Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Surabaya. This research uses descriptive qualitative research that describes in detail the application of the system of information and complaints service Media Center city of Surabaya. The results obtained from this research indicate that the application of information and complaints service system Media Center in the Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi of Surabaya in the quality of service has experienced good improvement. Then in terms of innovation, the application of information and complaints service system Media Center has been meeting the needs of the community in facilitating service complaints in the city of Surabaya.

Keywords: Public Service, Public Service Innovation, Quality of Service

Pendahuluan

Good governance sudah menjadi sebuah dambaan bagi setiap negara dalam melaksanakan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk masyarakat. Sehingga pemerintah harus melakukan suatu strategi yang sistematis untuk mewujudkan hal tersebut. Salah satu langkah strategis yang dimaksud adalah dengan melakukan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas yang bisa mendapatkan kepuasan masyarakat (Tim Peneliti STIA LAN, 2007, Vol:4). Dalam kehidupan sosial saat ini, pelayanan publik menjadi kebutuhan masyarakat di setiap negara yang hidup di jaman modern ini. Kebutuhan terhadap pelayanan publik akan melibatkan dua aktor yaitu negara yang menyediakan pelayanan publik, dan individu warga negara yang menikmati pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik akan mencerminkan hubungan antara negara dengan warga negaranya. Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Fungsi pemerintahan atau pelayanan publik yang baik tergantung kondisi birokrasi di suatu negara. Kedudukan Indonesia merupakan salah satu negara dengan kualitas birokrasi terburuk kedua di Asia setelah India. Selain itu dari Data Indonesian Corruption Watch (ICW) tahun 2011 menyatakan ada 239 tersangka kasus korupsi berlatar belakang aparatur birokrasi. Atau mungkin hasil survei Transparency International (TI) yang menggolongkan Indonesia sebagai negara dengan peringkat korupsi yang masih

buruk. Hasil riset TI atas Indonesia relatif tidak banyak berubah tiap tahunnya. Data TI mengenai peringkat Corruption Perception Index untuk Tahun 2012 yang dirilis 13 Desember 2012 menempatkan Indonesia pada ranking 118 dari 174 negara dengan nilai 32 dari skala nol sampai dengan 100, dimana nol menunjukkan korupsi tingkat tertinggi dan 100 tingkat terendah. Ironisnya bahwa nilai Indonesia tahun 2012 memburuk dibandingkan dengan nilai tahun 2011. Peringkat lima besar negara bersih selalu didominasi negara-negara Skandinavia (Denmark, Swedia, Norwegia, Finlandia) (Nugraha, Yorri Kusuma. 2014). Keadaan birokrasi di Indonesia yang masih kurang baik menunjukkan bahwa kualitas kinerja birokrasi Indonesia masih buruk dengan masih adanya peluang terjadinya korupsi, kolusi, nepotisme yang tidak ada habisnya, dan banyak prosedur-prosedur dan sistem-sistem yang tidak efisien. Hal ini dapat disimpulkan bahwa birokrasi di Indonesia belum berhasil dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Keadaan birokrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian sehingga membutuhkan reformasi birokrasi secara menyeluruh, termasuk reformasi pelayanan publik

Reformasi birokrasi menjadi bagian penting dalam mewujudkan good governance (tata kelola pemerintahan yang baik). Titik berat dari pemerintahan yang baik adalah pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, serta pemberantasan korupsi secara terarah, sistematis, dan terpadu. Good governance sering diartikan sebagai indikator terealisasinya reformasi birokrasi dengan terpenuhinya prinsip-prinsip, partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, kepedulian kepada stakeholders, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis (BLH Prov.

Jatim, 2012). Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu agenda reformasi birokrasi dalam mewujudkan kepuasan publik atas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Reformasi pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan good governance. Sebab, pertama, pelayanan publik menjadi ranah interaksi antara negara yang diwakili pemerintah dan lembaga-lembaga non-pemerintah (masyarakat sipil dan mekanisme pasar). Dan, kedua, berbagai aspek good governance dapat diartikulasikan secara lebih mudah pada ranah pelayanan publik, sekaligus lebih mudah dinilai kinerjanya.

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih memiliki banyak kekurangan, seperti sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, lamban, kurang akomodatif, dan tidak konsisten, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya, serta masih adanya praktek percaloan dan pungutan tidak resmi. Banyaknya pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, yang diajukan secara langsung kepada unit pelayanan publik dan aparatnya. Pelayanan publik yang sudah ada masih bersifat menerima pengaduan, belum dapat menjawab aduan yang diajukan dari masyarakat. Fakta menunjukkan bahwa lebih dari 50% pengguna pelayanan publik mengeluhkan pelayanan yang diterimanya. Keluhan yang diajukan kepada aparat pelayanan sifatnya hanya ditampung, dijanjikan untuk diselesaikan, dan yang paling sering adalah petugas melempar tanggung jawab kepada petugas lain. Selain itu, tidak jarang masyarakat pengadu dimarahi atau diremehkan oleh petugas pelayanan. Hal ini membuat banyaknya keluhan yang dilontarkan masyarakat baik secara langsung maupun secara langsung untuk menyampaikan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut, perlu adanya upaya untuk perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan pengaduan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan optimal

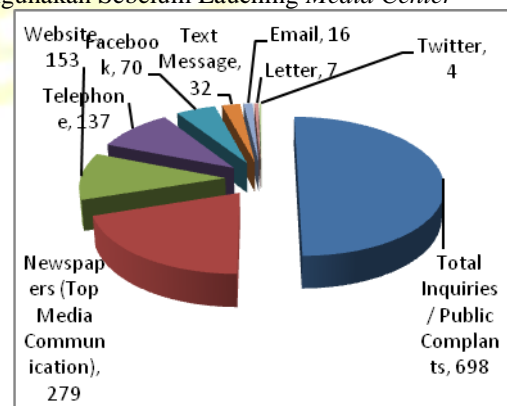
Dari permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dibidang penanganan pengaduan di Indonesia yang ada, mulai adanya pemikiran bagaimana untuk menyelesaikan hal tersebut. Masyarakat kurang puas untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka. Banyaknya permasalahan mengenai sarana umum yang terjadi di masyarakat menjadi kendala majunya suatu pemerintahan kota. Keberadaan inovasi sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna memberikan suatu bentuk terobosan baru, mengubah sistem yang sebelumnya bersifat tradisional menjadi lebih modern untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kemajuan teknologi dan informasi merupakan sebuah solusi dalam pelaksanaan transparansi, akuntabilitas, dan transparansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Program sistem penyelenggaraan pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik melalui jaringan internet perlu terus dikembangkan, sehingga data dan informasi

yang berkaitan dengan pemerintah dapat dimanfaatkan dengan cepat, akurat, dan aman. Sistem baru ini telah memberikan sebuah best practice dalam inovasi pelayanan publik.

Salah satu sistem dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi andalan, khususnya kota Surabaya dalam layanan informasi dan pengaduan adalah *Media Center*. *Media Center* Pemerintah Kota Surabaya merupakan terobosan Pemerintah Kota Surabaya sebagai bentuk pelayanan publik yang responsif, integratif dan informatif. *Media Center* merupakan sistem pelayanan terintegrasi bagi masyarakat yang ingin berpartisipasi dalam perkembangan pembangunan kota. Bentuknya dapat berupa masukan, saran dan keluhan pada proses pembangunan kota. Melalui *Media Center*, masyarakat juga bisa mengetahui tahapan dan perkembangan pembangunan yang disusun oleh pemerintah kota, dapat dilaksanakan sesuai sasaran (Website Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi). *Media Center* kota Surabaya dinilai mampu melakukan inovasi, efisiensi dan unggul dalam manajemen proyek di pusat data. *Media Center* diapresiasi positif oleh banyak pihak dan berhasil mendapatkan penghargaan FutureGov tingkat Asia-Pasifik untuk kategori Data Center pada tahun 2013 dengan mengalahkan kota-kota terbaik di Asia-Pasifik seperti Singapura, Kuala Lumpur, Bangkok, dan sebagainya.

Masyarakat sebagai pihak yang memanfaatkan sistem layanan informasi dan pengaduan *Media Center* ini telah mengapresiasikannya dengan baik. Sebelum ada *Media Center*, keluhan/permintaan informasi sepanjang Januari-Oktober 2011(10 bulan) hanya berjumlah 350 laporan keluhan/permintaan informasi. Sementara sejak *Media Center* diluncurkan November 2011, selama Desember 2011 saja sudah ada 100 laporan keluhan/permintaan informasi ke *Media Center*. Jumlah keluhan/permintaan informasi ke Pemerintah Kota Surabaya ditahun 2011 sebesar 698 laporan keluhan/permintaan informasi, dan media yang paling banyak digunakan untuk menyampaikan keluhan/informasi adalah surat kabar yang fungsi kontrol dan filterisasinya tidak berada di pemerintah kota.

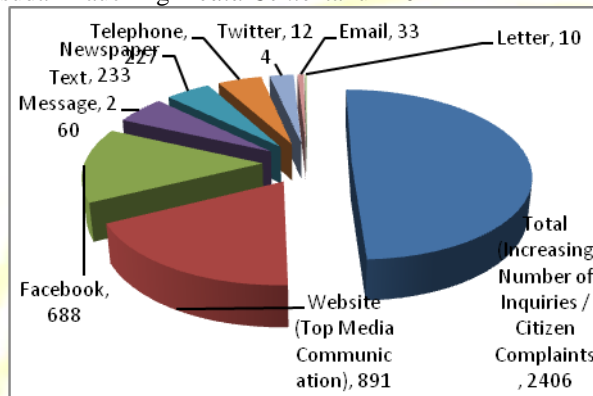
Tabel 1. Presentase Media Komunikasi yang Digunakan Sebelum Lauching *Media Center*



Sumber: Website Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi www.menpan.go.id

Ditahun 2012 sampai dengan November 2012 berjumlah 2466 laporan keluhan/permintaan informasi dengan media yang paling banyak untuk menyampaikan keluhan/permintaan informasi adalah website resmi Pemkot Surabaya yaitu www.surabaya.go.id.

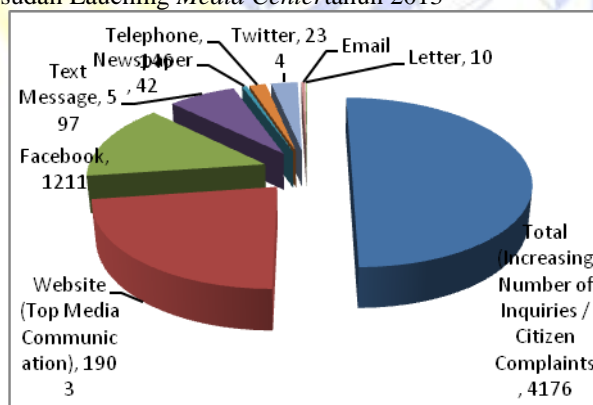
Tabel 2 Presentase Media Komunikasi yang Digunakan Sesudah Lauching *Media Centertahun 2012*



Sumber: Website Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi www.menpan.go.id

Berdasarkan gambar diagram diatas dapat dilihat bahwa adanya peningkatan atas laporan yang ditujukan kepada Pemkot Surabaya sebelum diresmikannya *Media Center* dan setelah diresmikannya *Media Center*. Banyak masyarakat yang menggunakan beberapa media yang sudah disediakan oleh *Media Center* seperti melalui website, twitter, dengan telepon langsung, dan sebagainya.

Tabel 3 Presentase Media Komunikasi yang Digunakan Sesudah Lauching *Media Centertahun 2013*

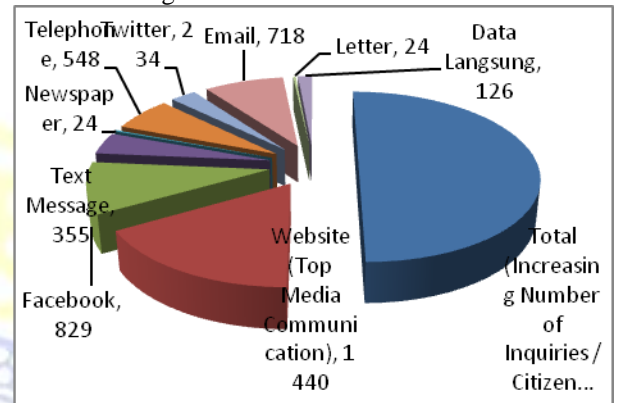


Sumber: Website Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi www.menpan.go.id

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa media yang banyak digunakan masyarakat untuk berkomunikasi dengan *Media Center* adalah melalui

website, dengan jumlah laporan masuk sebanyak 1930 laporan dari 4176 laporan. Setelah website, media facebook menduduki posisi terbanyak kedua yang dijadikan masyarakat sebagai komunikasi dengan *Media Center*.

Tabel 4 Presentase Media Komunikasi yang Digunakan Sesudah Lauching *Media Centertahun 2014*



Sumber: Website Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi www.menpan.go.id

Berdasarkan dari daftar gambar dan berita yang dirilis di website Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi diatas masyarakat sangat mengapresiasi adanya sistem baru dalam layanan informasi dan pengaduan, yaitu *Media Center*. Hal itu ditandai dengan adanya peningkatan jumlah dalam menyampaikan keluhan informasi oleh masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan penerapan dari inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya. Lokus penelitian ini adalah Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada fakta bahwa Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya merupakan lembaga yang mengaggas adanya *Media Center* sebagai inovasi dari pelayanan pengaduan di Kota Surabaya serta sebagai pusat layanan informasi dan pengaduan untuk masyarakat kota Surabaya.

Studi tentang kualitas pelayanan publik sudah banyak dibahas sebelumnya. Salah satu studi yang dibahas mengenai kualitas pelayanan publik pernah dibahas oleh sdri Cindy Anggraeni Sarjana Universitas Airlangga tahun 2013. Dalam studinya yang berjudul "Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya" diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa ada beberapa inovasi yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dibidang penanganan kesehatan, seperti: pelayanan pembayaran satu pintu, pelayanan pendaftaran pada kotak antrian tersendiri bagi kelompok rentan, helper, dan hotline service. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Cindy Anggraeni dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada Lokus Penelitian, yaitu pada penelitian

sebelumnya dilakukan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya, sedangkan pada penelitian saat ini dilaksanakan di Kantor Pusat *Media Center* Pemerintah Kota Surabaya dan pada Fokus Penelitian, yaitu jika pada penelitian sebelumnya fokus penelitiannya adalah menggambarkan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Jagir Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibidang kesehatan, sedangkan pada penelitian ini berfokus pada menggambarkan dan menjelaskan penerapan sistem *Media Center* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibidang layanan informasi dan penanganan pengaduan.

Studi terdahulu yang ditulis oleh Adhipurusa Putra Sarjana Universitas Airlangga tahun 2011 dengan judul Penerapan Inovasi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Penerapan KTP Smart Office Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Surabaya, disimpulkan bahwa inovasi Smart Office tersebut telah membuat peningkatan yang signifikan dalam proses perpanjangan KTP. Yang membedakan dengan penelitian kali ini terletak pada Lokus Penelitian, yaitu pada penelitian sebelumnya dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, sedangkan pada penelitian saat ini dilaksanakan di Kantor Pusat *Media Center* di Pemerintah Kota Surabaya dan pada Fokus Penelitian, yaitu jika pada penelitian sebelumnya fokus penelitiannya adalah menggambarkan penerapan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibidang administrasi kependudukan, sedangkan pada penelitian ini berfokus pada menggambarkan dan menjelaskan penerapan sistem *Media Center* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibidang layanan informasi dan penanganan pengaduan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang menggambarkan secara rinci mengenai penerapan sistem layanan informasi dan pengaduan *Media Center* kota Surabaya ini. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya dimana *Media Center* berada. Pemilihan lokasi tersebut berdasarkan beberapa pertimbangan yang telah dilakukan sebelumnya. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pihak-pihak yang dianggap mengetahui lebih dalam mengenai kemitraan yang terjalin antara kedua belah pihak. Kemudian, untuk menguji keabsahan data penelitian digunakan tehnik triangulasi. Sedangkan, tehnik analisis data dimulai dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan..

Kualitas Pelayanan *Media Center* di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya

Dalam melaksanakan pelayanan publik dibutuhkan beberapa indikator untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* kota

Surabaya ini sudah memenuhi standar pelayanan publik kota Surabaya. Contohnya saja dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat, *Media Center* memberikan waktu 1x24 jam untuk meresponnya dan diharuskan sudah ada feedback dari pihak SKPD yang terkait.

Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas dapat menciptakan kondisi yang dinamis sehingga dapat menciptakan terpenuhinya harapan atau kebutuhan masyarakat. Masyarakat dan pihak SKPD selaku pihak eksternal dari inovasi *Media Center* ini turut juga merasakan kualitas pelayanan *Media Center* ini sudah memenuhi kebutuhan masyarakat kota Surabaya dalam menangani layanan informasi dan pengaduan. Untuk menilai dan memenuhi kualitas pelayanan publik, terdapat beberapa inidikator yang dapat digunakan sebagai alat ukur. Menurut Zeithamal, Pasuraman, dan Berry dimensi kualitas pelayanan publik meliputi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Tangibles membahas mengenai fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan (Soekarwo, 2006:74-75). Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* kota Surabaya memiliki beberapa fasilitas, sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang pelayanan informasi dan pengaduan di kota Surabaya ini. Fasilitas yang diberikan *Media Center* kepada masyarakat adalah "TPKPM", yang merupakan kepanjangan dari Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat. Kemudian sarana dan prasaranan yang diberikan *Media Center* kepada masyarakat adalah dengan adanya 9 cara untuk menjangkau atau menghubungi *Media Center* secara langsung tanpa harus datang ke kantor, antara lain: Telepon: 031-5456290, Toll Free: 0800 1404 122, Fax: 031-5463435, SMS/MMS: 0812 3025 7000, Website: www.surabaya.go.id, Facebook: Sapawarga Kota Surabaya, Twitter: @SapawargaSby, Email: mediacenter@surabaya.go.id, dan Youtube: MediaCenter PemkotSby. Dengan disediakan fasilitas, sarana dan prasarana yang cukup mudah untuk dijangkau, maka pihak masyarakat yang membutuhkan layanan informasi dan pengaduan sudah merasa terpenuhi untuk menyampaikan keluhan maupun ingin memperoleh informasi. Peranan teknologi dan tersedianya fasilitas canggih dan mudah dijangkau dalam sebuah pelayanan publik sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, pihak *Media Center* mengakui bahwa fasilitas, sarana dan prasarana yang dimiliki sangat jarang mengalami kerusakan sehingga pemerintah kota Surabaya tidak mengalami hambatan dalam menangani layanan informasi dan pengaduannya.

Reliability adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat (Soekarwo, 2006:74-75). Dalam penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Kota Surabaya, Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya memiliki kemampuan untuk memberikan feedback ke masyarakat yang melaporkan keluhannya

hingga 1x24 jam dan adanya feedback dari *Media Center* ke SKPD 1x60 menit. Namun ada salah satu dari pihak masyarakat yang menganggap *Media Center* responnya lama sehingga pihak *Media Center* tetap belajar untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Jadi untuk keandalan yang dimiliki *Media Center* dalam memberikan pelayanannya dalam hal informasi dan penanganan keluhan sudah memiliki standar pelayanan yang jelas dan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan pihak *Media Center* juga tetap terus belajar untuk menyelesaikan permasalahan yang dianggap sulit dalam menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan kesesuaian penyelenggaraan pelayanan.

Responsiveness adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas (Soekarwo, 2006:74-75). Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Kota Surabaya dalam hal kesanggupan membantu dan menyediakan layanan sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sudah dilakukan sesuai dengan standar dan prosedur pelayanan yang sudah disusun. Dari pihak masyarakatpun sudah merasa puas dengan kinerja dari petugas dalam menerapkan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya.

Assurance adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan (Soekarwo, 2006:74-75). Kemampuan petugas dalam memberikan jaminan atau kepastian dalam penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya sudah memberikan kepastian yang jelas dan sesuai dengan prosedur. Namun hal yang berbeda dirasakan oleh pihak masyarakat, yaitu terkesan dibiarkan. Kemudian dengan adanya kepastian yang jelas dan sesuai dibutuhkan pegawai yang berkemampuan dalam bidangnya sehingga inovasi Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* bisa berjalan dengan baik. Kemudian dengan adanya kepastian dan kemampuan yang diberikan pihak Dinas Komunikasi dan Informasi dan *Media Center* Kota Surabaya dalam pelayanannya menjadikan pihak Dinas Komunikasi dan Informasi sebagai penggagas inovasi dan menjunjung tinggi privasi masyarakat dalam menerapkan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* memiliki reputasi yang baik bagi Pemerintah Kota Surabaya dan dimata masyarakat luas.

Emphaty adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual (Soekarwo, 2006:74-75). Dalam menerapkan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya, petugas yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat sudah dinilai baik dan maksimal sesuai dengan tupoksinya dan mengutamakan kinerja berdasarkan visi dan misinya walaupun ada salah satu masyarakat yang merasa kurang puas.

Atribut, Level, dan Kategori Inovasi Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya

Inovasi di sektor publik digunakan untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang belum terselesaikan (new solutions problem). Inovasi juga merupakan instrument untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan public (Muluk, M.R Khairul. 2008:42). Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* merupakan sebuah inovasi yang diciptakan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam proses pengaduan. *Media Center* ini disebut sebagai sebuah inovasi karena menurut pengertiannya dalam kamus Oxford dijelaskan bahwa Innovate berarti make change, introduce new things atau dengan kata lain disebut bring in novelties or bring changes (Muluk, M.R Khairul. 2008:44). Dengan demikian, inti dari inovasi adalah perubahan menuju hal-hal baru atau mengembangkan apa yang sudah ada.

Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan "breakthrough" untuk mengatasi kemacetan dan kebutuhan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik yang rigid, kaku, dan cenderung status-quo harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya hanya akrab di lingkungan dinamis seperti di sektor bisnis, perlahan mulai disuntikkan ke lingkungan sektor public (Suwarno, Yogi. 2008:48). Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Pemerintah Kota Surabaya adalah sistem pelayanan terintegrasi bagi masyarakat Surabaya yang ingin berpartisipasi dalam pembangunan Kota. Bentuk partisipasi masyarakat bisa berupa keluhan, saran dan masukan. Melalui *Media Center* pula, masyarakat bisa turut mengawasi kinerja pemerintah daerah, mengetahui tahapan dan capaian pembangunan.

Informasi atau saran dari masyarakat yang masuk ke *Media Center* diproses dan diteruskan ke tim pelayanan keluhan/pengaduan masyarakat. Anggotanya terdiri dari personel SKPD terkait, dikuatkan dengan Surat Keputusan (SK) Wali Kota Surabaya No.188.4/1/436.1.2/2012 Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya. Di samping itu, *Media Center* didukung dengan sistem aplikasi teknologi informasi untuk mempercepat pelayanan dan integrasi dengan tim dari masing-masing SKPD. Keluhan atau informasi dari masyarakat, baik yang disampaikan melalui telepon, pesan singkat SMS, maupun internet terkoneksi dengan database. Tidak hanya menerima dan meneruskan pengaduan/informasi masyarakat, *Media Center* juga menyampaikan jawaban atau respons SKPD kepada masyarakat. Sesuai prosedur, penyampaian jawaban atas pengaduan dilakukan maksimal 1 X 24 jam.

Atribut inovasi merupakan beberapa hal yang terdapat dalam inovasi produk/layanan untuk melihat penyerapan dan penerimaan sebuah bentuk terobosan produk/layanan baru yang diperkenalkan untuk memudahkan sebuah pelayanan. Inovasi sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya. Menurut Roger dalam Yogi Suwarno dijelaskan bahwa atribut inovasi antara lain *relative advantage* atau keuntungan *relative*, *compability* atau kesesuaian, *complexity* atau kerumitan, *triability* atau kemungkinan dicoba, dan *observasi* atau kemudahan untuk diamati.

Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* ini digunakan untuk memudahkan masyarakat kota Surabaya dalam menyampaikan keluhannya mengenai kota Surabaya dan mendapatkan informasi mengenai kota Surabaya. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai yang lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya bagi penerimanya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain (Suwarno, Yogi. 2008:17). Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Kota Surabaya memiliki nilai lebih dibanding dengan sebelum adanya inovasi tersebut. Dinas Komunikasi dan Informasi kota Surabaya menciptakan sistem layanan tersebut untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan mendapatkan informasi mengenai kota Surabaya. Dengan adanya Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* ini, Dinas Komunikasi dan Informasi kota Surabaya menjadi lebih dipercaya oleh masyarakat Surabaya sebagai pelayan masyarakat Kota Surabaya.

Inovasi sebaiknya memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti sebelumnya. Hal ini dimaksudkan inovasi yang lama tidak begitu saja dibuang namun digunakan sebagai bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat (Suwarno, Yogi. 2008:17). Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Kota Surabaya diciptakan untuk memperbarui sistem layanan sebelumnya yang bersifat tradisional, jadi sistem layanan yang sebelumnya tidak dibuang begitu saja namun dijadikan sebagai acuan bagi inovasi Inovasi pelayanan pengaduan yang terbaru bagi kota Surabaya sehingga inovasi Inovasi pelayanan pengaduan kota Surabaya ini bisa beradaptasi dan belajar dari sistem layanan yang sebelumnya.

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting (Suwarno, Yogi. 2008:17). Inovasi Inovasi pelayanan

pengaduan *Media Center* di kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya ini juga tidak terlepas dari kerumitan di dalam proses pelayanannya kepada masyarakat dikarenakan inovasi yang dilakukan berbasis teknologi dari sebelumnya, namun hal tersebut dapat diatasi dengan adanya kinerja tim yang dibentuk oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informasi kota Surabaya dan masyarakat pun tidak mengalami kesulitan dalam kompleksitas Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* kota Surabaya ini.

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sehingga sebuah produk inovasi yang baru harus melewati fase “uji publik” dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi (Suwarno, Yogi. 2008:17-18). Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* kota Surabaya ini sudah tahap uji coba yang menjadikan *Media Center* sudah terbukti dapat memperbarui sistem inovasi yang lama sejak diluncurkan, sehingga masyarakat dapat menggunakan layanan tersebut dengan baik dan mudah.

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang baik dan berjalan lebih baik untuk kedepannya (Suwarno, Yogi. 2008:18). Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya dituntut untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dapat dilihat dari segi kinerja pelayanan, maka akan terlihat kinerja yang dilakukan oleh Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya dalam memberikan pelayanannya semakin meningkat. Sehingga, sampai saat ini Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya dari pihak Dinas Komunikasi dan Informasi sudah sesuai dengan tujuan yang diterapkan sampai saat ini dan masyarakat dapat menikmati adanya *Media Center* untuk memenuhi kebutuhannya dalam melaporkan keluhannya dan mendapatkan informasi mengenai kota Surabaya.

Dalam mengkaji inovasi, terdapat level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Muluk mengatakan di dalam bukunya bahwa kategori level inovasi oleh Mulgan dan Albury terdiri dari Inkremental, Radikal, sampai Transformatif (Muluk, Khairul. 2008:46).

Inovasi inkremental berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Kota Surabaya memiliki perubahan yang terjadi pada proses pelayanan, media,

dan waktu. Walaupun yang terjadi hanya perubahan kecil namun tidak sampai merubah struktur organisasi dan hubungan antar organisasi. *Media Center* akan terus digunakan dalam proses layanan informasi dan pengaduan di Kota Surabaya. Namun tidak menutup kemungkinan juga nantinya akan ada terobosan terbaru yang bisa menjadikan lebih baik dari *Media Center* ini. penerapan Pelayanan pengaduan *Media Center* Kota Surabaya ini akan terus berjalan sesuai dengan tupoksi yang sudah diamanatkan dan nantinya akan terus berkembang sesuai dengan berjalannya zaman sehingga semakin memudahkan komunikasi antara masyarakat dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya dalam pelayanan informasi dan pengaduan.

Kemudian dalam Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Kota Surabaya menggunakan hal yang lebih mudah dan modern untuk dijangkau oleh masyarakat kota Surabaya namun tetap sesuai dengan standar yang sudah ada. Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Kota Surabaya jika dalam Inovasi transformative atau sistemis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan kerorganisasian dengan menstransformasi semua sektor, dan secara dramatis mengubah keorganisasian tidak sepenuhnya mengubah struktur organisasi yang sudah ada. Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* kota Surabaya ini termasuk dalam inovasi inkremental karena hanya perubahan yang terjadi pada proses pelayanan, media, dan waktu. Walaupun yang terjadi hanya perubahan kecil namun tidak sampai merubah struktur organisasi dan hubungan antar organisasi.

Dalam mengukur tingkat inovasi, Muluk mengatakan inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori yakni inovasi terusan dan inovasi terputus (Muluk, Khairul. 2008:48). Sustaining innovation (inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Kota Surabaya ini termasuk dalam kategori sustaining innovation (inovasi terusan). Karena perubahan yang terjadi dalam sistem layanannya yaitu pada bagian untuk melaporkan keluhannya. Syarat dan prosedurnya tetap mengacu pada standar pelayanan pengaduan Kota Surabaya. Discontinues innovation (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang ada sebelumnya. Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya merupakan proses inovasi yang ada dari sebelumnya, jadi yang sebelumnya bersifat tradisional kemudian dirubah untuk lebih modern dan lebih mudah untuk masyarakat kota Surabaya. perubahan yang terjadi di penerapan

Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* dengan sebelumnya ini adalah pada bagian untuk melaporkan keluhannya. Syarat dan prosedurnya tetap mengacu pada standar pelayanan pengaduan Kota Surabaya

Secara umum inovasi dapat dibedakan menjadi beberapa bagian menurut Damanpour dalam buku Yogi Suwarno, inovasi organisasi sebagai gagasan atau perilaku baru dalam organisasi, dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses. Sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Lebih jauh inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru dari inovasi tidak berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya. Jenis-jenis inovasi yang dimaksudkan oleh Damanpour adalah inovasi produk atau jasa baru, inovasi proses, dan inovasi sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Berdasarkan jenis-jenis inovasi diatas, Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Kota Surabaya ini merupakan inovasi proses. Hal tersebut dikarenakan perubahan yang terjadi pada layanan informasi dan pengaduan *Media Center* Kota Surabaya dalam bentuk metode pelayanannya yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat dimudahkan untuk menjangkau *Media Center* walaupun, syarat permohonan dan sistematika proses penangan keluhan tetap sama seperti cara konvensional. Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* kota surabaya yang memang berfokus pada pengembangan kualitas pemberian pelayanan publik. Dapat dilihat dari segi proses efisiensi pelayanan dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat yang membutuhkannya. Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Kota Surabaya ini tergolong dalam tipologi inovasi metode pelayanan. Hal tersebut dikarenakan *Media Center* ini yang mengalami perubahan hanya pada metode pelayanannya.

Kesimpulan

Penerapan inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* di Dinas Komunikasi dan Informasi kota Surabaya mengalami peningkatan yang baik dengan beberapa indikator yang mendukung dalam peningkatan kualitas layanan tersebut. Fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh *Media Center* di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya sudah baik. Bukti fisik yang dimiliki untuk mendukung pelayanan informasi dan pengaduan dapat dilihat dari sudah tersedianya beberapa fasilitas yang memadai dan memudahkan bagi masyarakat untuk berkomunikasi dengan pemerintah Kota Surabaya seperti adanya "TPKPM", yang merupakan kepanjangan dari Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat serta adanya 9 cara untuk menjangkau atau menghubungi *Media Center*

secara langsung tanpa harus datang ke kantor. Kemampuan untuk menyelenggarakan penerapan pelayanan informasi dan pengaduan *Media Center* di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya yang dijanjikan secara akurat sudah baik. Kemampuan yang dilakukan Dapat dilihat dari layanan yang memberikan feedback kepada masyarakat secara cepat dan akurat, namun adanya standar yang cepat dan baik tersebut belum diimbangi dengan kepuasan salah satu masyarakat yang mengaku masih belum mendapatkan feedback yang seharusnya.

Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Kota Surabaya dalam hal kesanggupan membantu dan menyediakan layanan sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sudah baik. Responsiveness sudah dilihat baik dapat dilihat dari antusias masyarakat kota Surabaya dalam menggunakan layanan *Media Center* yang meningkat dari tahun ke tahun dan Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi kota Surabaya terus berusaha untuk menyelenggarakan pelayanannya. Kemampuan petugas dalam memberikan jaminan atau kepastian dalam penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya sudah baik, namun itu belum dirasakan oleh sebagian masyarakat menggunakan layanan tersebut. Dalam penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya, petugas yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat sudah dinilai baik.

Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Pemerintah Kota Surabaya adalah sistem pelayanan terintegrasi bagi masyarakat Surabaya yang ingin berpartisipasi dalam pembangunan Kota. Bentuk partisipasi masyarakat bisa berupa keluhan, saran dan masukan. Melalui *Media Center* pula, masyarakat bisa turut mengawasi kinerja pemerintah daerah, mengetahui tahapan dan capaian pembangunan. Informasi atau saran dari masyarakat yang masuk ke *Media Center* diproses dan diteruskan ke tim pelayanan keluhan/pengaduan masyarakat. Anggotanya terdiri dari personel SKPD terkait, dikuatkan dengan Surat Keputusan (SK) Wali Kota Surabaya No.188.4/1436.1.2/2012 Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya. Di samping itu, *Media Center* didukung dengan sistem aplikasi teknologi informasi untuk mempercepat pelayanan dan integrasi dengan tim dari masing-masing SKPD. Keluhan atau informasi dari masyarakat, baik yang disampaikan melalui telepon, pesan singkat SMS, maupun internet terkoneksi dengan database. Tidak hanya menerima dan meneruskan pengaduan/informasi masyarakat, *Media Center* juga menyampaikan jawaban atau respons SKPD kepada masyarakat. Sesuai prosedur, penyampaian jawaban atas pengaduan dilakukan maksimal 1 X 24 jam.

Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Kota Surabaya memiliki nilai lebih dibanding dengan sebelum adanya inovasi tersebut. Dinas Komunikasi dan Informasi kota Surabaya

menciptakan sistem layanan tersebut untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan mendapatkan informasi mengenai kota Surabaya. Dengan adanya Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* ini, Dinas Komunikasi dan Informasi kota Surabaya menjadi lebih dipercaya oleh masyarakat Surabaya sebagai pelayan masyarakat Kota Surabaya. Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Kota Surabaya diciptakan untuk memperbarui sistem layanan sebelumnya yang bersifat tradisional, jadi sistem layanan yang sebelumnya tidak dibuang begitu saja namun dijadikan sebagai acuan bagi inovasi pelayanan pengaduan yang terbaru bagi kota Surabaya sehingga inovasi pelayanan pengaduan kota Surabaya ini bisa beradaptasi dan belajar dari sistem layanan yang sebelumnya.

Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* di kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya ini juga tidak terlepas dari kerumitan di dalam proses pelayanannya kepada masyarakat dikarenakan inovasi yang dilakukan berbasis teknologi dari sebelumnya, namun hal tersebut dapat diatasi dengan adanya kinerja tim yang dibentuk oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informasi kota Surabaya dan masyarakat pun tidak mengalami kesulitan dalam kompleksitas Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* kota Surabaya ini. Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* kota Surabaya ini sudah tahap uji coba yang menjadikan *Media Center* sudah terbukti dapat memperbarui sistem inovasi yang lama sejak diluncurkan, sehingga masyarakat dapat menggunakan layanan tersebut dengan baik dan mudah.

Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya dituntut untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dapat dilihat dari segi kinerja pelayanan, maka akan terlihat kinerja yang dilakukan oleh Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya dalam memberikan pelayanannya semakin meningkat. Sehingga, sampai saat ini Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya dari pihak Dinas Komunikasi dan Informasi sudah sesuai dengan tujuan yang diterapkan sampai saat ini dan masyarakat dapat menikmati adanya *Media Center* untuk memenuhi kebutuhannya dalam melaporkan keluhannya dan mendapatkan informasi mengenai kota Surabaya. Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* kota Surabaya ini termasuk dalam inovasi inkremental karena hanya perubahan yang terjadi pada proses pelayanan, media, dan waktu. Walaupun yang terjadi hanya perubahan kecil namun tidak sampai merubah struktur organisasi dan hubungan antar organisasi. Penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Kota Surabaya ini termasuk dalam kategori sustaining innovation (inovasi terusan). Karena perubahan yang terjadi dalam sistem layanannya yaitu pada bagian untuk melaporkan keluhannya. Syarat dan prosedurnya tetap mengacu pada standar pelayanan pengaduan Kota Surabaya.

Berdasarkan jenis-jenis inovasi, penerapan Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Kota Surabaya ini merupakan inovasi proses. Hal tersebut dikarenakan perubahan yang terjadi pada layanan informasi dan pengaduan *Media Center* Kota Surabaya dalam bentuk metode pelayanannya yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat dimudahkan untuk menjangkau *Media Center* walaupun, syarat permohonan dan sistematika proses penanganan keluhan tetap sama seperti cara konvensional. Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* kota surabaya yang memang berfokus pada pengembangan kualitas pemberian pelayanan publik. Dapat dilihat dari segi proses efisiensi pelayanan dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat yang membutuhkannya. Inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Kota Surabaya ini tergolong dalam tipologi inovasi metode pelayanan. Hal tersebut dikarenakan *Media Center* ini yang mengalami perubahan hanya pada metode pelayanannya saja, prosedur dan syarat pelayanan tetap sama dengan yang konvensional.

Daftar Pustaka

- A. Muwafik, Saleh. 2010. Publik Service: Communication. Malang: UMM press
- Aminah, Siti. 2008. Metodologi Ilmu Politik dalam Suyanto, Bagong, Sutinah. Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan,. Jakarta : Kencana.
- Barata, Atep Adya. 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, Cet II.
- Batinggi, Ahmad. 2011. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka
- Hadi, Anwar. 2000. Sistem Manajemen Mutu Laboratorium. Jakarta : Gramedia.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Jean Hartley. 2006. Innovation And Its Contribution To Improvement : A Review For Policy Maker, Policy Advisers, Managers And Researchers. London : Departement For Communities And Local Government
- Jogiyanto, HM. 2005. Sistem Informasi Strategik. Yogyakarta: Andi.
- Mathew J. Miles, dan A. Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru. Jakarta : UI Press.
- Moleong, J. Lexy, Prof. DR, M.A. 2010, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Muluk, M.R Khairul. 2008. Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah. Malang : Bayumedia Publishing
- Purwadarminto. 1996. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Romney, Marshall B. Steinbart, Paul Jhon. Diterjemahkan oleh Dewi Fitriyani dan Deny Arnos Kwary. 2004. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat
- Setijaniningrum, Erna. 2009. Inovasi Pelayanan Publik. Surabaya : PT Media Aksara Globalindo.
- Setijaniningrum, Erna. 2009, Inovasi Pelayanan Publik. Surabaya : PT Revka Petra Media
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Jakarta : Bumi Aksara.
- Soekarwo, dkk. 2006. Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi. Surabaya : Airlangga University Press.
- Sudarso. 2008. Prosedur Penelitian dalam Suyatno, Bagong, Sutinah. Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan, Kencana: Jakarta
- Sugiyono, Prof. Dr. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Surjadi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung : PT Refika Aditama.
- Sutabri, Tata. 2004. Analisa Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media
- Tjiptono, Fandy. 2008. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset.
- JURNAL**
- Sri Wahyu Wijayanti. 2008, Inovasi Pada Sektor Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik. Vol. IV (4)
- Utomo, Sad Dian. 2008. Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume 15, Nomor 3
- Tim Peneliti STIA LAN Bandung. 2007. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Di Kota Bandung. Jurnal Ilmu Administrasi : Vol. 4 (2)
- Suwarno, Yogi (2008), Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press
- Dokumen**
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
- Kemenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Republik Indonesia. 2007. Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014, Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2014, cetakan 1, Jakarta: Pelangi Grafika
- Bappenas,. 2010. Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik. Bappenas, Jakarta

Skripsi

- Anggraeny, Cindy. 2013. Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. Surabaya : Skripsi Universitas Airlangga
- Putra, Adhipurusa. 2011. Penerapan Inovasi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Penerapan KTP Smart Office Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Surabaya). Surabaya: Skripsi Universitas Airlangga.
- Hanik Ulwiyati, Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya, (Skripsi-Surabaya: 2013)
- Mayasari, Enny. 2009. Penerapan Inovasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Penerapan SIM Keliling dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Surat Izin Mengemudi Satlantas Polwiltabes Surabaya. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga