

## ABSTRAK

Pelayanan publik senantiasa mengharuskan kepuasan dalam setiap pemberian layanannya. Hal ini yang membuat inovasi dalam pelayanan selalu bergerak maju dalam merespons setiap permintaan masyarakat yang semakin meningkat. Dengan hadirnya teknologi informasi dan komunikasi diharapkan dapat menjadi jembatan baru dalam menyalurkan aspirasi masyarakat terhadap pemerintah. Melalui penerapan inovasi pelayanan publik melalui kanal – kanal pengaduan di Bagian Informasi Pelayanan dan Pengaduan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi, studi ini dimaksudkan untuk melihat bagaimana respons masyarakat terhadap penerapan inovasi kanal pengaduan yang diterapkan oleh kementerian ini.

Dengan terciptanya inovasi pelayanan publik melalui kanal pengaduan tersebut dapat membuka keran aspirasi seluas – luasnya kepada masyarakat, sehingga aksesibilitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dapat menjangkau masyarakat di perdesaan yang sebelumnya belum bisa terjamah dengan pelayanan secara konvensional. Dengan menerapkan kanal – kanal pengaduan yang dekat dengan masyarakat dan sangat familiar dengan mereka (seperti penggunaan sosial media, dll) menjadi salah satu faktor dalam meningkatnya respons masyarakat terhadap aspirasi yang diberikan kepada kementerian ini. Dalam hal ini kementerian sebagai penyedia layanan dalam menerapkan teknologi informasi dan komunikasi, penyelenggara layanan telah melihat seluruh kemungkinan yang dapat terjadi dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam beragam jalur mulai dari koneksi jaringan telepon, internet, maupun antarmuka. Sehingga ini dapat menguntungkan masyarakat sebagai penerima layanan dan harapannya dapat mempercepat lajur pelayanan dengan sistem pelayanan satu atap ini.

Melalui konsep dasar pelayanan publik kita dapat melihat bagaimana pelayanan tersebut diterapkan dan diimplementasikan kepada masyarakat, serta dampak dari pelayanan tersebut terhadap kementerian ini, sesuai dengan konsep yang diusung oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, yang menjelaskan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Kata Kunci:** *Inovasi, Inovasi Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Kanal Pelayanan Pengaduan, Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi*

