

TESIS

ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI *PATEN ON THE ROAD* DI KECAMATAN SUNGAI MANDAU KABUPATEN SIAK

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Magister Sains

OLEH :

NAMA : IRWANSYAH
NOMOR MAHASISWA : 187121040
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020

**ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI
PATEN ON THE ROAD DI KECAMATAN SUNGAI MANDAU
KABUPATEN SIAK**

TESIS

Oleh:

IRWANSYAH

NPM : 187121040

Ketua



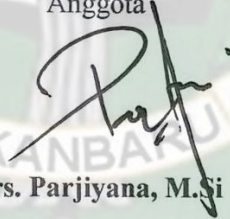
Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos,M.Si

Sekretaris



Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

Anggota



Drs. Parjiyana, M.Si

Megetahui

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau



Prof. Dr. H. Yusri Munaf SH., M. Hum

**ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI
PATEN ON THE ROAD DI KECAMATAN SUNGAI MANDAU
KABUPATEN SIAK**

TESIS

NAMA : IRWANSYAH
NPM : 167122035
Program Studi : Ilmu Administrasi

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing.

Pembimbing I
Pekanbaru, /08/2020



Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si.

Pembimbing II
Pekanbaru, /08/2020



Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si.

Megetahui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi
Pascasarjana Universitas Islam Riau



Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Administrasi Publik peserta ujian komprehensif Penelitian yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irwansyah
NPM : 187121040
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Judul Penelitian : Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konfhrensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah – kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah dan keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, Agustus 2020

Berbuat Pernyataan

METERAI
TEMPEL
6512AAHF564867536
6000
ENAM RIBURUPIAH
Irwansyah



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU **PERPUSTAKAAN**

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 018/A-UIR/5-PSTK/PPs/2020

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : Irwansyah
NPM : 187121040
Program Studi : Ilmu Administrasi

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 16 Juli 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Surat keterangan ini digunakan untuk syarat ujian tesis dan pengurusan surat keterangan bebas pustaka.

Mengetahui

Ketua Prodi.
Magister Ilmu Administrasi

Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si

Pekanbaru, 16 Juli 2020

Staf Perpustakaan

Sumardiono, S.IP



Lampiran:

- *Turnitin Originality Report*

Turnitin Originality Report

ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN ADMINISTRASI
 KEPENDUDUKAN MELALUI PATEN ON THE ROAD DI KECAMATAN SUNGAI MANDAU
 KABUPATEN SIAK by Irwansyah Irwansyah



From Prodi. Ilmu Administrasi (Tesis 2)

- Processed on 14-Jul-2020 16:02 +08
- ID: 1357338753
- Word Count: 43792

Similarity Index

20%

Similarity by Source

Internet Sources:

19%

Publications:

5%

Student Papers:

13%

sources:

- 1 2% match (Internet from 08-May-2020)
<https://www.scribd.com/document/419922317/2>
- 2 2% match (Internet from 28-Mar-2019)
<http://digilib.unila.ac.id/9988/5/BAB%20II%20revisi.pdf>
- 3 1% match (Internet from 24-Oct-2019)
<http://repository.unair.ac.id/89704/4/Fis.%20AN.%2046-19%20Sar%20i%20jurnal.pdf>
- 4 1% match (Internet from 04-Jun-2020)
<https://docobook.com/peran-dinas-sosial-terhadap-penanggulangan-angka.html>
- 5 1% match (Internet from 14-Feb-2019)
<https://anzdoc.com/skripsi-inovasi-pelayanan-paspor-di-kantor-imigrasi-kelas-i-.html>
- 6 1% match (Internet from 08-Jul-2018)
http://jdih.pn-tegal.go.id/download/a_peraturan_perundangan/4_peraturan_pemerintah/PERATURAN-PEMERINTAH-PP-NOMOR-38-TAHUN-2017-TENTANG-INOVASI-DAERAH.pdf
- 7 1% match (Internet from 21-Jan-2019)
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/download/705/663>
- 8 1% match (student papers from 02-Oct-2019)
[Submitted to General Sir John Kotelawala Defence University on 2019-10-02](#)
- 9 1% match (Internet from 08-Jun-2020)
<https://www.scribd.com/document/371686507/Skripsi>
- 10 1% match (Internet from 03-Jun-2020)
<https://id.123dok.com/document/eqoo075q-analisis-perencanaan-program-bus-rapid-transit-brt-kota-bandar-lampung-tahun-2011.html>
- 11 1% match (Internet from 18-Feb-2020)
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/23340/%23%23DISERTASI%20MUH%20TANG%20ABDULLA%20sequence=1>



UNIVERSITAS ISLAM RIAU PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Pekanbaru 28284 Riau
Telp. (+62) (761) 674717 – 7047726 Fax. (+62) (761) 674717

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 542/KPTS/PPs-UIR/2019

TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang : 1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS - UIR.
2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor : 20 Tahun 2003
2. Peraturan Pemerintah Nomor : 60 Tahun 1999
3. Keputusan Presiden Republik Indonesia :
a. Nomor : 85/M/1999 c. Nomor : 228/M/2001
b. Nomor : 102/M/2001
4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional R.I. :
a. Nomor : 232/U/2000 c. Nomor : 176/O/2001
b. Nomor : 234/U/2000
5. Surat Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas R.I. :
a. Nomor : 2283/D/T/2003 Jo. Nomor : 5020/D/T/2010 e. Nomor : 490/D/T/2007 Jo. Nomor : 5150/D/T/2011
b. Nomor : 681/D/T/2004 Jo. Nomor : 5021/D/T/2010 f. Nomor : 4009/D/T/2007 Jo. Nomor : 5019/D/T/2010
c. Nomor : 156/D/T/2007 g. Nomor : 4009/D/T/2007 Jo. Nomor : 7322/D/T/K-X 2012
d. Nomor : 2/Dikti/Kep/1991
6. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
7. SK. Dewan Pimpinan YLPI Daerah Riau :
a. Nomor : 007/Kep.D/YLPI-II/1993 b. Nomor : 135/Kep.A/YLPI-VII/2005
8. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 129/UIR/KPTS/2008

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Menunjuk :
a. Nama : Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si sebagai Pembimbing I
b. Nama : Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si sebagai Pembimbing II
- Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :
Nama : IRWANSYAH
N P M : 187121040
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul Tesis : "ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI *PATEN ON THE ROAD* DI KECAMATAN SUNGAI MANDAU KABUPATEN SIAK".
2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU
PADA TANGGAL : 28 Agustus 2019
Direktur,


Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec.
NPK. 92 11 02 199

Tembusan disampaikan Kepada :
1. Bapak Kopertis Wilayah X di Padang
2. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru
4. Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru
5. Peringgal D:\SK_BIMBINGAN_doc_Linda

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk Tesis ini dapat penulis selesaikan.

Tesis yang berjudul “**Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak**” ini penulis tulis dan ajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar Magister Strata Dua.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab Tesis ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Tesis ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Tesis ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salut dan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., MCL yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Islam Riau Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf SH., M. Hum yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada pascasarjana Universitas Islam Riau yang beliau pimpin.
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Islam Riau Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si. yang juga turut memberikan pengarahan kepada penulis dan yang selalu sabar mengarahkan dan membantu penulis selama menjalani studi.

4. Ibu Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing I yang memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis dan selalu mendukung dan mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Tesis ini.
5. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogya, S.Sos., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
7. Seluruh Staf, Karyawan/ti Tata Usaha Pascasarjana Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Tesis ini.
8. Teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi, dan adik-adik tingkat yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tesis ini.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik Beliau semua dibalas dengan Rahmat dan Karunia yang setimpal, amin.

Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa, dan dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran bagi para pembaca.

Wabillahitaufik wal hidayah, wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, Agustus 2020
Penulis

Irwanyah

**ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE INNOVATION IN POPULATION
ADMINISTRATION SERVICES THROUGH PATENTS ON THE ROAD IN
SUNGAI MANDAU DISTRICT, SIAK REGENCY**

**By: Irwansyah
NPM: 187121040**

ABSTRACT

In the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 30 Year 2014 Regarding Guidelines for Public Service Innovation stated that: "Public Service Innovation is a breakthrough type of service both an original creative idea and / or adaptation / modification that provides benefits to the community , both directly and indirectly. " In an effort to create quality public services, based on the Mandau River District Head Decree No. 12 a / SET / KPTS / 2009 Concerning Patent Policy On The Road of the Mandau River Integrated Administration Service (PATEN), in the Mandau River District area, Siak Regency developed a service innovation public population administration Patent On The Road which aims to shorten the distance and bureaucracy of population and licensing administration services with the community in Sungai Mandau District. The indicators of this study are based on public service innovation indicators that consist of five sub-indicators, namely: Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability and Observability. The research method used is quantitative research methods. Pupulation and samples in this research are government apparatus in charge of carrying out the population administration services of Patent On The Road and the Sungai Mandau District Community who are involved in the implementation of these activities. From the research results it is known that the innovation of public service administration on the Patent On The Road population in Sungai Mandau District Siak Regency has been held very well, because it has met the rules of public service innovation. With the successful implementation of the innovation service on Patent On The Road population administration in Sungai Mandau Subdistrict, Siak Regency is expected to be a concern for the Regional Government of Siak Regency to provide more adequate infrastructure and support for the implementation of Patent On The Road population administration public service innovation and implement this innovation in public administration services for population in all corners of Siak Regency. It is also expected that the government apparatus of Sungai Mandau Subdistrict to further increase the number or type of services provided to the community through public service innovations in the Patent population administration on the Road so that public participation and awareness for orderly population administration can be increased.

Keywords: Population Administration Public Service Innovation

ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI *PATEN ON THE ROAD* DI KECAMATAN SUNGAI MANDAU KABUPATEN SIAK

Oleh : Irwansyah
NPM : 187121040

ABSTRAK

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik dinyatakan bahwa : ‘Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan / atau adaptasi / modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.’. Sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan Keputusan Camat Sungai Mandau Nomor 12 a/SET/KPTS/2009 Tentang Kebijakan *Paten On The Road* Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Sungai Mandau, di wilayah Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dikembangkan suatu inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* yang bertujuan untuk memperpendek rentang jarak dan birokrasi pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan dengan masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau. Indikator penelitian ini berdasarkan indikator inovasi pelayanan publik yang terdiri dari lima sub indikator yaitu: *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba) dan *Observability* (Kemungkinan Diteliti). Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Pupulasi dan sampel dalam penelitian adalah aparatur pemerintah yang bertugas melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* dan Masyarakat Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Dari hasil penelitian diketahui bahwa inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah terselenggara dengan sangat baik, karena sudah memenuhi kaidah inovasi pelayanan publik. Dengan keberhasilan pelaksanaan inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak tersebut diharapkan menjadi perhatian bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Siak untuk memberikan dukungan sarana dan prasarana yang lebih memadai demi terselenggaranya inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* serta menerapkan menerapkan inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan ini keseluruh pelosok yang ada di Kabupaten Siak. Diharapkan juga kepada aparatur pemerintahan Kecamatan Sungai Mandau agar lebih meningkatkan jumlah ataupun jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten on the Road* agar partisipasi dan kesadaran masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan dapat lebih meningkat.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBARAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRACT	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	25
1.3. Tujuan Penelitian	25
1.4. Manfaat Penelitian	25
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	27
2.1. Tinjauan Pustaka	27
2.1.1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik	27
2.1.2. Konsep Organisasi dan Organisasi Publik	29
2.1.3. Konsep Manajemen dan Manajemen Publik	30
2.1.4. Konsep Pelayanan Publik	32
2.1.5. Manajemen Pelayanan Publik	35
2.1.6. Administrasi Kependudukan	36
2.1.7. Pelayanan Administrasi Kependudukan	37
2.1.8. Konsep Inovasi	39
2.1.9. Prinsip-Prinsip Inovasi Pelayanan	42
2.1.10. Faktor-Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan	44
2.1.11. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paten On The Road	46
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu	50
2.3. Kerangka Pemikiran	63
2.4. Konsep Operasional	64
2.5. Operasional Variabel	67
2.6. Teknik Pengukuran	68
BAB III METODE PENELITIAN	76
3.1. Tipe Penelitian	76
3.2. Lokasi Penelitian	76
3.3. Populasi dan Sampel	77
3.4. Teknik Penarikan Sampel	78
3.5. Jenis dan Sumber Data	79
3.6. Teknik Pengumpulan Data	80

3.7. Teknik Analisa Data	81
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	82
4.1. Sejarah Ringkas	82
4.1.1. Sejarah Singkat Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak.....	82
4.1.2. Monografi Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak ...	83
4.1.3. Topografi Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak	84
4.1.4. Pemerintahan.....	85
4.1.5. Kependudukan.....	87
4.1.6. Sosial	89
4.2. Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi	92
4.2.1. Struktur Organisasi , Tugas dan Fungsi Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak	92
4.2.2. Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Tim Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten On The Road	101
4.3. Sumber Daya Organisasi Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan <i>Paten On The Road</i> Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak	103
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	106
5.1 Gambaran Subjek Penelitian	106
5.2. Analisa Data Hasil Penelitian.....	108
5.2.1. Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui ' <i>Paten On The Road</i> ' di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak	109
5.3. Pembahasan.....	144
BAB VI PENUTUP	149
6.1. Kesimpulan.....	149
6.2. Saran.....	153
DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN	159

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Tipologi Inovasi	40
2.2. Penelitian Terdahulu	51
2.3. Operasional Variabel.....	67
2.4. Rekapitulasi Rentang Skala Dimensi Indikator Variabel Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui <i>Paten On The Road</i> di Kecamatan Sungai Mandau	69
2.5. Kategori Rentang Skala Dimensi Indikator Variabel <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif) Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui <i>Paten On The Road</i> di Kecamatan Sungai Mandau.....	71
2.6. Kategori Rentang Skala Dimensi Indikator <i>Compatibility</i> (Kesesuaian) Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui <i>Paten On The Road</i> di Kecamatan Sungai Mandau.....	72
2.7. Kategori Rentang Skala Dimensi Indikator Variabel <i>Complexity</i> (Kerumitan) Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui <i>Paten On The Road</i> di Kecamatan Sungai Mandau.....	73
2.8. Kategori Rentang Skala Dimensi Indikator Variabel <i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba) Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui <i>Paten On The Road</i> di Kecamatan Sungai Mandau.....	74
2.9. Kategori Rentang Skala Dimensi Indikator Variabel <i>Observability</i> (Kemungkinan Diteliti) Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui <i>Paten On The Road</i> di Kecamatan Sungai Mandau.....	75
3.1. Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian.....	78
4.1. Batas Desa/Kelurahan di Kecamatan Sungai Mandau Tahun 2019.....	84
4.2. Jarak Antara Ibukota Kecamatan Sungai Mandau dengan Pusat Pemerintahan Desa/Kelurahan Tahun 2019	85

4.3.	Wilayah Administrasi di Kecamatan Sungai Mandau Menurut Status Pemerintahan Tahun 2019.....	86
4.4.	Pusat Pemerintahan, Luas Wilayah, RW dan RT di Kecamatan Sungai Mandau Tahun 2019.....	87
4.5.	Jumlah dan Persentase Penduduk per Desa/Kelurahan di Kecamatan Sungai Mandau Tahun 2019	88
4.6.	Banyaknya Kepala Keluarga, Penduduk dan Rata-rata Penduduk Per Kepala Keluarga di Kecamatan Sungai Mandau /Maret 2019	89
4.7.	Banyak Sekolah TK SD Menurut Desa/Kelurahan, Tingkatan dan Status di Kecamatan Sungai Mandau Tahun 2019.....	91
4.8.	Banyak Sekolah SMP, SMU/SMK Menurut Desa/Kelurahan, Tingkatan dan Status di Kecamatan Sungai Mandau Tahun 2019	91
4.9.	Banyak Murid Sekolah Negeri dan Swasta di Kecamatan Sungai Mandau Tahun 2019.....	91
4.10	Susunan Tim Kerja Pelayanan Administrasi Kependudukan <i>Paten On The Road</i> Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak Tahun 2019.....	104
4.11.	Sarana Prasarana Pelayanan Administrasi Kependudukan <i>Paten On The Road</i> Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak Tahun 2019.....	104
5.1.	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	106
5.2.	Identitas Responden Berdasarkan Tingkatan Umur.....	107
5.3.	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	108
5.4.	Jarak Antara Ibukota Kecamatan Sungai Mandau dengan Pusat Pemerintahan Desa/Kelurahan	111
5.5.	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui <i>Paten on the Road</i> di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak.....	115
5.6.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Variabel <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif) Dalam Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan ' <i>Paten On The Road</i> ' di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak	117

5.7.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Variabel <i>Compatibility</i> (Kesesuaian) Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan ' <i>Paten On The Road</i> ' di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak	122
5.8.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Variabel <i>Complexity</i> (Kerumitan) Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan ' <i>Paten On The Road</i> ' di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak	129
5.9.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Variabel <i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba) Dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan ' <i>Paten On The Road</i> ' di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak	135
5.10.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Variabel <i>Observability</i> (Kemudahan diamati) Dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan ' <i>Paten On The Road</i> ' di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Grafik Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2012-2017.....	2
1.2. Grafik Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2018.....	3
1.3. Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2018	4
2.1. Faktor Penghambat Inovasi.....	44
2.2. Kerangka Pemikiran Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Paten <i>On The Road</i> di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak	63
4.1. Peta Administrasi Kecamatan Sungai Mandau	83
4.2. Persentase Penduduk Menurut Desa/Kelurahan Di Kecamatan Sungai Mandau Tahun 2019.....	88
4.3. Jumlah Sekolah Menurut Tingkatan Di Kecamatan Sungai Mandau Tahun 2019.....	90
4.4. Struktur Organisasi Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak	93
4.5. Struktur Organisasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten <i>On The Road</i> Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak.....	102

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
1. Quisioner Penelitian dan Daftar Wawancara Penelitian	160
2. Foto Dokumentasi Penelitian	178



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat, (Sinambela:2011:42:43).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 dinyatakan bahwa: "Pelayanan Publik 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".

Pelayanan publik di Indonesia masih memberikan kesan buruk sehingga menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah, (Hilda: 2014:1). Menurut Dwiyanto (2008:21), buruknya praktik *governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga masyarakat luas. Hal ini tergambar dari kekecewaan masyarakat melalui pengaduan atau laporan menyangkut pelayanan publik kepada instansi terkait maupun lembaga negara yang mengawasi pelayanan di

Indonesia. Adapun salah satu lembaga negara yang bertugas dalam mengawasi pelayanan publik adalah Ombudsman Republik Indonesia. Indikasi pelayanan publik yang masih buruk dapat dilihat dari banyaknya pengaduan/laporan masyarakat. Data berikut ini menunjukkan jumlah laporan pengaduan masyarakat di seluruh Indonesia yang diterima oleh Ombudsman RI mengenai maladministrasi dalam pelayanan publik dalam kurun waktu 2012 sampai 2017 dijelaskan pada Gambar 1.1 dibawah ini sebagai berikut:

Gambar 1.1
Grafik Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2012-2107



Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2018

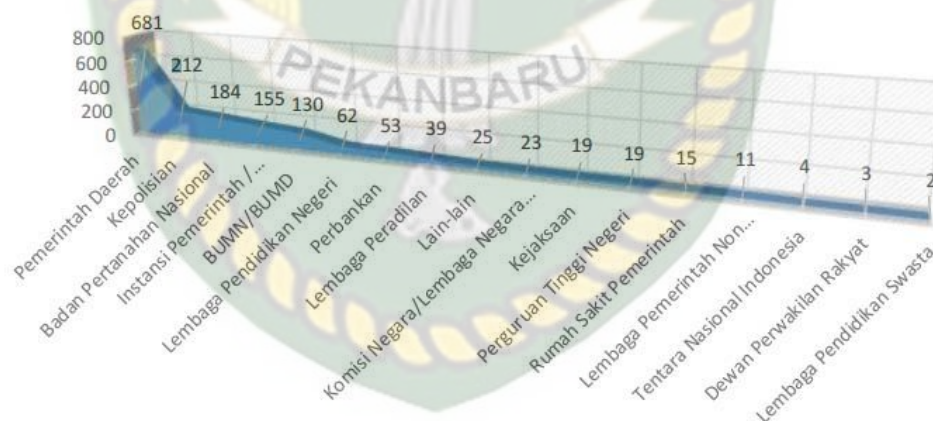
Pada Gambar 1.1 diatas menggambarkan terjadi peningkatan pengaduan atau laporan masyarakat setiap tahunnya mulai tahun 2012 sampai 2017 melalui ombudsman RI pada tahun 2017 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 9.446. Laporan pengaduan mengenai maladministrasi dalam pelayanan publik dari tahun ketahu semakin meningkat.

Selain itu Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan

publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain (Mahsyar, 2011).

Pelayanan publik sampai saat ini belum dapat memuaskan dan memenuhi harapan masyarakat. Hal ini tampak masih banyak keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Adapun laporan yang diterima oleh Ombudsman RI terkait pelayanan di instansi pelayanan publik Tahun 2018 akan dijelaskan pada Gambar 1.2 sebagai berikut:

Gambar 1.2
Grafik Laporan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2018



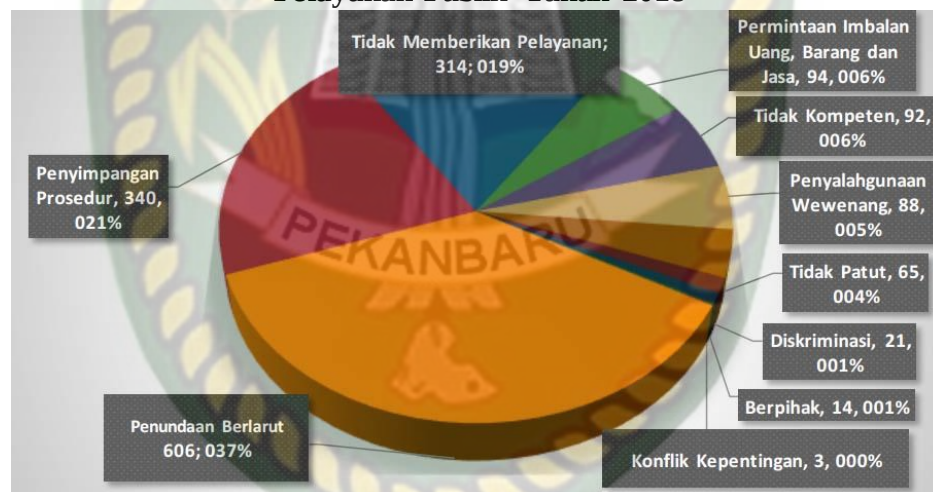
Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2018

Berdasarkan data pada grafik diatas, diketahui bahwa menurut data klasifikasi terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang melakukan tindakan mal administrasi dalam pelayanan publik adalah Pemerintah Daerah: 681 Laporan; Kepolisian: 212 Laporan; dan Badan Pertanahan Nasional: 184 Laporan. Kondisi ini

Ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dipemerintah daerah masih perlu ditingkatkan.

Adapun laporan atau pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI yaitu terkait dengan beberapa hal masalah tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, permintaan imbalan uang, barang dan jasa, tidak kompeten, dan sebagainya. Selain itu, berbagai masalah terkait maladministrasi banyak juga terjadi. Untuk mengetahui lebih lengkapnya dapat dilihat dari tabel 1.3 berikut ini:

Gambar 1.3
Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi
Pelayanan Publik Tahun 2018



Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2018

Berdasarkan Gambar 1.3 mengenai dugaan mal administrasi, pada urutan ke3 (tiga) terbanyak yaitu penundaan berlarut 606 laporan (37,02%), penyimpangan prosedur 340 (20,77%), dan tidak memberikan pelayanan 314 laporan (19,18%).

Menurut (Prianto:2006:21), Pelayanan administrasi yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan

informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat sadar tentang hak dan kewajibannya.

Salah satu jenis produk pelayanan pemerintah bagi masyarakat adalah pelayanan dibidang administrasi kependudukan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 1 dan 2 dijelaskan mengenai Administrasi Kependudukan sebagai berikut:

“Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”

Maka dari itu dalam Pasal 2 mengenai hak setiap penduduk antara lain adalah memperoleh:

- a. Dukumen Kependudukan
- b. Pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- c. Perlindungan atas Data Pribadi;
- d. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen;
- e. Informasi mengenai data hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atas dirinya dan/atau keluarganya; dan
- f. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta penyalahgunaan Data Pribadi oleh Instansi Pelaksana

Berdasarkan penjelasan pasal demi pasal dalam UU No. 23 Tahun 2006 tersebut, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan merupakan kewajiban dari pemerintah maka dari itu sudah menjadi hak bagi seluruh masuarakat Indonesia untuk memperoleh status kependudukan dan segala administrasi kependudukannya.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 25 ayat 1 juga dinyatakan bahwa kegiatan

pendataan yang dilakukan oleh pemerintah bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan adalah antara lain adalah sebagai berikut:

- (1) Instansi Pelaksana wajib melakukan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan yang meliputi:
 - a. Penduduk korban bencana alam;
 - b. Penduduk korban bencana sosial;
 - c. Orang terlantar; dan
 - d. Komunitas terpencil.

Dari penjabaran peraturan perundangan diatas dapat dimaknai bahwa seluruh warga negara Indonesia memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan dan sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah untuk memenuhi hak warga negara terhadap pemberian pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas.

Berdasarkan data laporan ombudsman yang telah di jelaskan diatas, maka disimpulkan bahwa pelayanan publik yang optimal hingga saat ini belum dapat direalisasikan oleh pemerintah khususnya dalam hal ini adalah instansi Pemerintah Daerah , karena masih rendah komitmen aparatur yang bertugas dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik. Agar upaya peningkatan pelayanan masyarakat tersebut dapat lebih berkualitas, maka sangat diperlukan suatu gebrakan ataupun inovasi pelayanan. Inovasi merupakan suatu hal baru yang sifatnya dapat menggantikan cara-cara yang lama.

Berawal dari permasalahan tersebut, maka pemerintah pusat dan daerah saat ini terus berupaya untuk menciptakan berbagai inovasi sektor publik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Menurut Suwarno (2008:32-33), pelaksanaan inovasi dalam sektor pelayanan publik sudah menjadi suatu keharusan agar layanan yang diberikan menjadi lebih mudah, meriah, terjangkau dan merata.

Inovasi yang dilakukan bisa dalam bentuk penetapan dan penerapan program yang merupakan bagian dari strategi pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang mendorong kepuasan bagi masyarakat.

Menurut Kanter dalam (Djamaludin:2012:34), disebutkan bahwa “inovasi adalah sebuah hasil karya pemikiran baru yang diterapkan dalam kehidupan manusia”. Inovasi adalah suatu proses memikirkan dan mengimplementasikan pemikiran tersebut, sehingga menghasilkan hal baru berbentuk produk, jasa, proses bisnis, cara baru, kebijakan dan lain sebagainya.” Djamaludin (2012:35)

Mengenai inovasi yang dilaukan oleh Pemerintah Daerah dijelaskan dalam Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Inovasi tersebut merupakan suatu bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Kemudian pada pasal 387 Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dinyatakan bahwa: “Dalam merumuskan suatu kebijakan inovasi, maka Pemerintahan Daerah harus mengacu pada prinsip-prinsip inovasi Pemerintah Daerah antara lain adalah

- a. Peningkatan efisiensi;
- b. Perbaikan efektivitas;
- c. Perbaikan kualitas pelayanan;
- d. Tidak ada konflik kepentingan;
- e. Berorientasi kepada kepentingan umum;
- f. Dilakukan secara terbuka;
- g. Memenuhi nilai-nilai kepatutan; dan
- h. Dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Semua prinsip inovasi Pemerintah Daerah tersebut ditetapkan dengan tujuan untuk mempercepat pencapaian kesejahteraan bagi masyarakat.

Dalam Peraturan Pemerintah RI no. 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa: “Inovasi Daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah”.

Mengenai kriteria Inovasi Daerah menurut PPRI No. 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah pada dijelaskan sebagai berikut :

- a. Mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur dari inovasi;
- b. Memberi manfaat bagi Daerah dan/atau masyarakat;
- c. Tidak mengakibatkan pembebanan dan/atau pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Merupakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah; dan
- e. Dapat direplikasi.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik dinyatakan bahwa :

“Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan / atau adaptasi / modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, Inovasi Pelayanan Publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dan tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.”

Dalam upaya untuk meningkatkan inovasi pelayanan publik maka setiap Kementerian ataupun Lembaga serta instansi Pemerintah Daerah perlu untuk membangun budaya minimal satu inovasi untuk setiap tahunnya yang dikenal dengan istilah “*One Agency, One Innovation*”, yang dilakukan bentuk kerjasama jaringan kerja pengembangan inovasi pelayanan publik antara lain yaitu: dengan cara melakukan kompetisi inovasi pelayanan publik dan juga disertai dengan pemberian penghargaan inovasi pelayanan publik (Lampiran PPRI No. 38 Tahun 2017 hal:1-2)

Instansi Pemerintah Kecamatan merupakan salah satu instansi yang dalam kesehariannya melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan di wilayah Kecamatan, maka Camat memiliki tugas penyelenggaraan urusan pemerintahan umum antara lain

- a. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- c. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada;
- d. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- e. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan;
- f. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau kelurahan;
- g. Melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang ada di Kecamatan; dan
- h. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Siak pada Pasal 1 Ayat 10 dijelaskan bahwa : “Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah;”

Sementara itu mengenai Kedudukan Kecamatan di wilayah Kabupaten Siak dijelaskan bahwa:

- 1) Kecamatan merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat kampung dan kelurahan.
- 2) Kecamatan dipimpin oleh Camat yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Sedangkan mengenai Susunan Organisasi Kecamatan menurut Peraturan Bupati Siak Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas

dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Siak pada Pasal 3 adalah sebagai berikut:

- (1) Susunan Organisasi Kecamatan terdiri atas:
 - a. Camat;
 - b. Sekretariat, membawahi :
 1. Sub Bagian Perencanaan dan Umum; dan
 2. Sub Bagian Keuangan dan Kepegawaian;
 - c. Seksi meliputi
 1. Seksi Pemerintahan dan Pelayanan;
 2. Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Kampung dan Kelurahan;
 3. Ketentraman dan Ketertiban Umum; dan
 4. Seksi Kesejahteraan Sosial. d. Kelompok Jabatan Fungsional.
- (2) Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat.
- (3) Masing-masing Seksi dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat.

Bedasarkan penjelasan dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan dan Peraturan Bupati Siak Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Siak diketahui bahwa: Kecamatan merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat kampung dan kelurahan. Salah satu jenis pelayanan yang menjadi tugas Kecamatan adalah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan.

Untuk meningkatkan pelayanan administrasi Kependudukan khususnya di wilayah Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak, Camat Sungai Mandau berupaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan tersebut dengan berbagi kegiatan ataupun inovasi peningkatan kualitas pelayanan.

Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak memiliki luas wilayah 1075 Km² dengan jumlah penduduk ± 7933 jiwa, terdiri dari 9 Kampung dengan ibukota

Kecamatan Kampung Muara Kelantan. Kecamatan Mandau merupakan wilayah Kecamatan yang sangat terisolir di Kabupaten Siak. Adapun nama-nama Kampung yang ada di Kecamatan Sungai Mandau antara lain:

1. Bencah Umbai
2. Lubuk Jering
3. Lubuk Umbut
4. Muara Bungkal
5. Muara Kelantan
6. Olak
7. Sungai Lodang
8. Tasik Betung
9. Teluk Lancang

Salah satu wujud dari inovasi Pemerintah Daerah bidang administrasi kependudukan yang saat ini dilaksanakan adalah Inovasi pelayanan publik yang diberi nama '*Paten On The Road*'. '*Paten On The Road*' adalah merupakan program inovasi dengan tujuan memperpendek rentang jarak dan birokrasi pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan dengan masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau. Hal ini disebabkan karena letak permukiman penduduk yang terkonsentrasi di jalan Pemda dimasing-masing Kampung yang ada di Kecamatan Sungai Mandau jaraknya cukup jauh dari Kantor Kecamatan sehingga akan mempersulit masyarakat untuk datang ke kantor Camat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.

Dengan dilaksanakannya pelayanan *Paten on The Road* ini maka akan menguntungkan bagi masyarakat yaitu mempermudah masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan seperti surat pengantar dari Kecamatan yang selama ini mesti diurus langsung oleh masyarakat ke kantor Kecamatan Sungai Mandau. Setelah inovasi pelayanan *Paten on The Road* ini

dilaksanakan, maka surat-surat tersebut langsung ditandatangani oleh petugas Kecamatan yang langsung datang ke masing-masing Kampung yang ada di Kecamatan Sungai Mandau untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan, sehingga dengan dilaksanakannya inovasi pelayanan ini maka tidak perlu lagi bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan untuk datang langsung ke kantor Kecamatan. Semua urusan administrasi kependudukan masyarakat dapat dilayani secara langsung di kantor-kantor Desa/Kepenghulan mereka masing-masing. Dengan adanya surat pengantar ini maka masyarakat langsung ke Siak untuk mendapatkan KTP yang dibutuhkan.

Pelaksanaan program *'Paten On The Road'* merupakan salah satu solusi yang ditawarkan oleh Pemerintah Kecamatan Sungai Mandau kepada masyarakat untuk mengatasi permasalahan jauhnya jarak tempuh dari masing-masing Desa/Kepenghulan yang ada di Kecamatan Sungai Mandau ke kantor Camat Sungai Mandau dan juga untuk mengatasi kendala jaringan internet jika dilakukan pelayanan secara *online* di wilayah Kecamatan Sungai Mandau. Petugas pelayanan administrasi kependudukan yang bertugas melaksanakan inovasi pelayanan *'Paten On The Road'* mendatangi langsung masyarakat yang ingin dilayani ke ceruk- ceruk Kampung di wilayah Kecamatan Sungai Mandau. Dengan begitu antusias masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kecamatan Sungai Mandau akan semakin meningkat karena tak ada lagi kendala terutama mengenai permasalahan jauhnya lokasi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan untuk datang langsung ke kantor Camat Sungai Mandau.

Model inovasi pelayanan administrasi kempududukan *'Paten On The Road'* ini sesuai dengan Visi Pemerintah Kecamatan Sungai Mandau yaitu ***"Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima dan Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan"***

Inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak ini adalah merupakan suatu gagasan yang pengusulan inisiatifnya berasal dari Camat Sungai Mandau. Adapun misi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak ini adalah jemput bola, yaitu: Menjemput keperluan masyarakat dalam hal perizinan dan layanan.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah pada Pasal 7 mengenai sumber Pengusulan Inisiatif Inovasi Daerah dijelaskan sebagai berikut:

- (2) Usulan inisiatif Inovasi Daerah dapat berasal dari:
 - a. kepala Daerah;
 - b. Anggota DPRD;
 - c. ASN;
 - d. Perangkat Daerah; dan
 - e. Anggota masyarakat.

Sementara itu pada Pasal 10 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

1. Inisiatif Inovasi Daerah yang berasal dari ASN sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf c disampaikan kepada kepala Perangkat Daerah yang menjadi atasannya disertai dengan proposal Inovasi Daerah untuk mendapatkan izin tertulis.
2. Inisiatif Inovasi Daerah yang sudah mendapatkan izin tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Perangkat Daerah yang membidangi penelitian dan pengembangan disertai dengan proposal Inovasi Daerah untuk dievaluasi.

3. Dalam hal hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dinyatakan layak sebagai Inovasi Daerah berdasarkan kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, kepala Perangkat Daerah yang membidangi penelitian dan pengembangan menyampaikan inisiatif Inovasi Daerah kepada kepala Daerah.

Dalam operasional pelaksanaan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dilaksanakan oleh Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Kecamatan Sungai Mandau sesuai dengan Keputusan Camat Sungai Mandau Nomor 12 a/SET/KPTS/2009 Tentang Kebijakan *Paten On The Road* Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Sungai Mandau.

Adapun yang menjadi tugas dari Seksi Pemerintahan dan Pelayanan, seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Bupati Siak Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Siak pada Pasal 8 adalah sebagai berikut:

Pasal 8

- 1) Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan mempunyai tugas :
 - a. Membantu camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan pemerintahan umum tingkat kecamatan dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kampung dan/atau kelurahan dalam pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan Kepada Camat untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang pemerintahan;
 - b. Menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan seksi pemerintahan dan Pelayanan;
 - c. Melaksanakan penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang pemerintahan dan Pelayanan;
 - d. Melaksanakan fasilitasi dan pembinaan pengkoordinasian pengumpulan data yang berkaitan dengan perimbangan keuangan daerah dalam penyelenggaraan Pemerintahan;
 - e. Melakukan pembinaan dan pengawasan serta evaluasi penyelegaraan pemerintahan umum dan pemerintahan kampung/kelurahan;
 - f. Melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah dan Instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan Pelayanan;

- g. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dan pelaksanaan bimbingan, pemberian petunjuk dan pengawasan pelaksanaan pemilihan penghulu;
- h. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dan fasilitasi penyiapan pencalonan, pengangkatan dan pemberhentian penghulu dan perangkat kampung lainnya;
- i. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dan pelaksanaan pembinaan dan pelayanan bidang pertanahan/keagrariaan;
- j. Membantu camat dalam penyelenggaraan kewenangan-kewenangan pemerintahan daerah yang dilimpahkan oleh Bupati kepada camat dan tugas-tugas umum pemerintahan dalam lingkup Pelayanan perizinan dan non perizinan;
- k. Melaksanakan koordinasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan Perangkat Daerah dan/atau instansi terkait lainnya;
- l. Melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- m. Melakukan penyusunan standar pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- n. Melaksanakan tugas pembantuan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan serta legalisasi administrasi pertanahan sesuai kewenangannya;
- o. Melakukan penerimaan, pemrosesan, penerbitan dan pembatalan perizinan dan non perizinan sesuai kewenangannya;
- p. Melakukan pengolahan Surat Keterangan lainnya yang menjadi kewenangannya;
- q. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan/keluhan dari masyarakat dengan melaksanakan koordinasi pemecahan permasalahan melalui Sekretaris;
- r. Melakukan pendistribusian dan pengumpulan formulir pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang berasal dari Perangkat Daerah yang membidangi pembinaan pelayanan publik;
- s. Melaksanakan pelayanan umum di tingkat kecamatan di bidang perizinan, non perizinan dan administratif lain sesuai kewenangannya mulai dari penerimaan dokumen/berkas permohonan dan penerbitan serta penyampaian kembali dokumen/berkas kepada pemohon;
- t. Melaksanakan fasilitasi, pembinaan dan pengawasan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat;
- u. Melaksanakan pengelolaan keuangan daerah dari pelayanan umum yang menghasilkan pendapatan;
- v. Melakukan pemantauan, pengendalian, dan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
- w. Membantu menyusun program dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil;

- x. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas dan rencana kegiatan seksi pemerintahan serta penyiapan tindak lanjut penyelesaian permasalahan;
- y. Melakukan kerjasama dengan seksi pelayanan umum dan seksi-seksi lainnya dalam pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan pemberian rekomendasi di bidang perizinan; dan
- z. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

Berdasarkan uraian tugas Seksi Pemerintahan dan Pelayanan yang telah dijelaskan diatas diketahui bahwa tugas pelaksanaan koordinasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan Perangkat Daerah dan/atau instansi terkait lainnya dan juga melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku merupakan tugas yang menjadi tanggungjawab dari Seksi Pemerintahan dan Pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat khususnya diwilayah Kecamatan Sungai Mandau.

Untuk meningkatkan koordinasi dan kelancaran pelaksanaan tugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), maka Camat Sungai Mandau menetapkan menerbitkan Surat Keputusan Camat Sungai Mandau Nomor 12 a/SET/KPTS/2009 Tentang Kebijakan *Paten On The Road* Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Sungai Mandau sekaligus menetapkan Tim Pelaksana Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Sungai Mandau.

Adapun susunan Tim Pelaksana Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Sungai Mandau antara lain adalah sebagai berikut:

1. Camat sebagai Penanggungjawab
2. Sekretaris Kecamatan sebagai Ketua
3. Kasi Pemerintahan dan Pelayanan sebagai Sekretaris
4. Kasi Kessos sebagai Pelaksana Teknis (Petugas Verifikasi)

5. Kasi PMK sebagai Pelaksana Teknis (Petugas Verifikasi)
6. Kasi Trantib sebagai Pelaksana Teknis (Petugas Verifikasi)
7. Kasubbag Keuangan dan Kepegawai sebagai Pelaksana Teknis (Pemegang Kas)
8. Anggota/Petugas.

Sementara itu susunan Tim Pelaksana Teknis Inovasi Pelayanan *Paten On The Road* yang secara langsung mendatangi wilayah Kampung di Kecamatan Sungai Mandau terdiri dari:

1. Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan bertugas melakukan pengesahan atau penandatanganan dokumen administrasi kependudukan.
2. Staf Seksi Pemerintahan dan Pelayanan bertugas memferivikasi berkas-berkas administrasi kependudukan yang diajukan masyarakat.
3. Petugas Pendaftaran bertugas melakukan kegiatan pelayanan pendaftaran dan perekaman data KTP-Elektronik

Bentuk inovasi yang dilaksanakan dalam pelaksanaan *Paten On The Road* adalah melaksanakan kegiatan pelayanan keliling untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan juga Pelayanan Perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kecamatan. Mengingat wilayah Kecamatan Sungai Mandau adalah merupakan wilayah Kecamatan terisolir di Kabupaten Siak dan juga untuk saat ini di kantor Kecamatan Sungai Mandau belum ada kantor perwakilan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disducapil).

Upaya yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan Sungai Mandau dalam memberikan pelayanan adalah dengan sistem "Jemput Bola". Dimana petugas administrasi kependudukan yang tergabung dalam *Paten On The Road* secara langsung mendatangi lokasi Kampung dan Dusun yang ada di Kecamatan Sungai Mandau dengan membawa seluruh peralatan dan kelengkapan administrasi yang dibutuhkan dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan dan Pelayanan Perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau.

Untuk pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-E) waktu yang dibutuhkan mulai dari awal dilakukannya pendaftaran dan penyerahan dokument administrasi kependudukan, verifikasi dokumen, perekaman data elektronik hingga sampai diterimanya KTP-E oleh masyarakat dibutuhkan waktu maksimal 14 hari kerja. Sementara itu untuk pelayanan administrasi kependudukan lainnya dan juga pelayanan perizinan dilaksanakan langsung di lokasi Kampung dari masing-masing masyarakat dengan rentang waktu yang bervariasi tergantung jenis pelayanan yang diberikan. Namun pada umumnya kegiatan pelayanan administrasi kependudukan dan juga pelayanan perizinan ini sudah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau.

Hingga saat ini jenis pelayanan yang dilaksanakan dalam pelaksanaan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau antara lain meliputi :

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan berupa dokumen kependudukan yang terdiri dari:
 - a. Biodata Penduduk
 - b. KK
 - c. KTP
 - d. Surat Keterangan Kependudukan antara lain:
 - Surat Keterangan Pindah;
 - Surat Keterangan Pindah Datang;
 - Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri;
 - Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri;
 - Surat Keterangan Tempat Tinggal;
 - Surat Keterangan Kelahiran;
 - Surat Keterangan Lahir Mati.
 - Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
 - Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;
 - Surat Keterangan Kematian;
 - Surat Keterangan Pengangkatan Anak;
 - Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia;
 - Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas; dan
 - Surat Keterangan Pencatatan Sipil.
 - e. Akta Pencatatan Sipil.

- Register Akta Pencatatan Sipil; dan
 - Kutipan Akta Pencatatan Sipil.
2. Pelayanan Perizinan yang terdiri dari :
 - a. Izin Reklame
 - b. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Mikro
 - c. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kecil
 - d. Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dengan luas $\leq 150 \text{ M}^2$
 - e. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tempat Tinggal/Ruko Kantor Swasta dengan luas $\leq 150 \text{ M}^2$
 - f. Pemberian Izin Gangguan Usaha/Perusahaan es batu klasifikasi kecil
 - g. Pemberian Izin Gangguan Usaha/ Perusahaan Kerajinan Rumah Tangga
 3. Pelayanan Non Perizinan yang terdiri dari :
 - a. Merekomendasikan pemberian Izin Mendirikan Bangunan $> 150 \text{ M}^2$
 - b. Merekomendasikan permohonan izin operasional sekolah swasta seluruh jenjang dan jenis pendidikan di Kecamatan
 - c. Merekomendasikan izin pendirian prasekolah dan pendidikan dasar yang dilaksanakan oleh masyarakat (swasta)
 - d. Merekomendasikan Surat Keterangan Pindah
 - e. Merekomendasikan Akte Kelahiran
 - f. Merekomendasikan Surat Pengantar Pengurusan KTP
 - g. Merekomendasikan Surat Keterangan Kurang Mampu

Berdasarkan jenis pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan perizinan yang telah dilaksanakan melalui pelaksanaan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau terlihat bahwa Pemerintah Kecamatan Sungai Mandau sudah berupaya memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat yang ada di wilayah Kecamatan.

Melalui kerjasama yang baik antara pemerintah dan masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau tersebut maka, secara bertahap wilayah Kecamatan Sungai Mandau berangsur-angsur menjadi daerah yang maju dengan segudang inovasi. Atas upaya yang telah dilakukan tersebut, maka Inovasi pelayanan publik '*Paten On The Road*' berdasarkan Keputusan Gubernur Nomor : 927/XI/2018 Tanggal 5 November 2018 pada tahun 2018 Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dinobatkan sebagai Kecamatan terbaik kedua se Provinsi Riau.

Maksud dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan yang dilaksanakan di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak melalui inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan “*Paten On The Road*”. sesuai dengan pendapat Muluk (2008:45) bahwa inovasi dalam metode pelayanan publik adalah merupakan suatu cara baru dalam memberikan pelayanan. Untuk itu maka dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik harus memiliki suatu indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui keoptimalan sebuah inovasi.

Untuk menjawab optimal atau tidaknya sebuah inovasi secara lebih mendalam maka peneliti menetapkan inikator-indikator penilaian pada suatu inovasi pelayanan publik. Adapun yang dijadikan sebagai indikator inovasi pelayanan publik menurut Suwarno (2008:17-18) adalah sebagai berikut:

- a) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)
- b) Kesesuaian (*Compatibility*).
- c) Kerumitan (*Complexity*)
- d) Kemungkinan dicoba (*Triability*) dan.
- e) Kemudahan diamati (*Observability*).

Namun berdasarkan hasil observasi peneliti dilokasi penelitian, diketahui bahwa dalam pelaksanaan inovasi tersebut saat ini masih mengalami berbagai permasalahan ataupun kendala yang pada akhirnya dapat mempengaruhi keberhasilan dari pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan. Adapun berbagai permasalahan tersebut yang sekaligus dijadikan sebagai fenomena penelitian akan dijelaskan dibawah ini antara lain:

1. Dari segi Keuntungan Relatif dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik '*Paten On The Road*' yang dilakukan oleh aparaturnya yang bertugas di kantor Camat Sungai Mandau sudah dapat dikatakan memiliki keunggulan tertentu terutama sekali dalam meningkatkan kinerja organisasi Kecamatan Sungai Mandau dan kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan yang dilaksanakan kepada masyarakat. Dengan dilaksanakannya pelayanan publik '*Paten On The Road*' tersebut, maka diharapkan tidak ada lagi keluhan (*zero complain*) dari masyarakat akan jauhnya jarak tempuh serta lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pengurusan administrasi kependudukan. Namun pelaksanaan inovasi pelayanan publik '*Paten On The Road*' ini sebenarnya tidak jauh berbeda dengan pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lainnya sehingga tidak banyak perbedaan ciri pelayanan publik ini dengan pelayanan administrasi kependudukan yang umumnya dilaksanakan. Begitu juga dengan tidak dirasakannya keuntungan dari segi penambahan pendapatan oleh petugas pelaksana kegiatan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan kepada pegawai kantor Camat Sungai Mandau yang terlibat dalam pelayanan publik '*Paten On The Road*' ini diketahui bahwa dengan bertambahnya tugas pelayanan yang dilaksanakan, dirasakan oleh sebagian aparaturnya yang bertugas hanya menambah beban kerja sehari-hari selain beban tugas pelayanan yang dilakukan selama ini. Hal ini disebabkan oleh karena dalam pelaksanaan kegiatan tersebut para petugas belum mendapatkan insentif khusus terkait pelaksanaan pelayanan *Paten On The Road* baik dari pihak

Kabupaten ataupun dari Kecamatan karena segala biaya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan Inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road I* tersebut tidak dianggarkan pendanaan secara khusus dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kecamatan Sungai Mandau. Seluruh biaya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kegiatan tersebut selama ini diperoleh dari honorarium petugas yang tergabung dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Sungai Mandau.

2. Dari segi *Compatibility* atau Kesesuaian inovasi khususnya dalam penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan '*Paten On The Road*', permasalahan yang ditemui adalah belum ditetapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan secara khusus. Dengan belum ditetapkannya SOP pelayanan tersebut, maka hingga saat ini aparatur yang bertugas melaksanakan kegiatan pelayanan belum dapat mengembangkan jenis-jenis pelayanan lainnya sejalan dengan pelaksanaan pelayanan publik '*Paten On The Road*'. *The Road* . adapun jenis pelayanan publik yang saat ini telah dilaksanakan antara lain:

- 1). Pelayanan Administrasi Kependudukan berupa yang terdiri dari :
 - a. Biodata Penduduk;
 - b. KK;
 - c. KTP;
 - d. Surat Keterangan Kependudukan
 - Surat Keterangan Pindah;
 - Surat Keterangan Pindah Datang;
 - Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri;
 - Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri;
 - Surat Keterangan Tempat Tinggal;
 - Surat Keterangan Kelahiran;
 - Surat Keterangan Lahir Mati.
 - Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
 - Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;

- Surat Keterangan Kematian;
 - Surat Keterangan Pengangkatan Anak;
 - Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia;
 - Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas; dan
 - Surat Keterangan Pencatatan Sipil.
- e. Akta Pencatatan Sipil.
- Register Akta Pencatatan Sipil; dan
 - Kutipan Akta Pencatatan Sipil.
- 2). Pelayanan Perizinan yang terdiri dari :
- a. Izin Reklame
 - b. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Mikro
 - c. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kecil
 - d. Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dengan luas $\leq 150 \text{ M}^2$
 - e. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tempat Tinggal/Ruko Kantor Swasta dengan luas $\leq 150 \text{ M}^2$
 - f. Pemberian Izin Gangguan Usaha/Perusahaan es batu klasifikasi kecil
 - g. Pemberian Izin Gangguan Usaha/ Perusahaan Kerajinan Rumah Tangga
- 3). Pelayanan Non Perizinan yang terdiri dari :
- a. Merekomendasikan pemberian Izin Mendirikan Bangunan $> 150 \text{ M}^2$
 - b. Merekomendasikan permohonan izin operasional sekolah swasta seluruh jenjang dan jenis pendidikan di Kecamatan
 - c. Merekomendasikan izin pendirian prasekolah dan pendidikan dasar yang dilaksanakan oleh masyarakat (swasta)
 - d. Merekomendasikan Surat Keterangan Pindah
 - e. Merekomendasikan Akte Kelahiran
 - f. Merekomendasikan Surat Pengantar Pengurusan KTP
 - g. Merekomendasikan Surat Keterangan Kurang Mampu

3. Sarana prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan Inovasi pelayanan publik ‘*Paten On The Road*’ adalah sarana prasarana kantor Kecamatan Sungai Mandau. Karena untuk pelaksanaan Inovasi pelayanan publik ‘*Paten On The Road*’ ini belum dilengkapi dengan sarana prasarana khusus. Karena keterbatasan sarana-prasarana pelaksanaan kegiatan tersebut maka inisiatif yang dilakukan oleh Camat Sungai Mandau adalah dengan menggunakan sarana prasarana ataupun peralatan kantor yang ada. Berbagai peralatan yang dibutuhkan untuk pelaksanaan Inovasi pelayanan publik ‘*Paten On The Road*’ langsung dibawa dari kantor Camat Sungai Mandau kelokasi-lokasi Kampung

tempat dilaksanakannya kegiatan pelayanan. Kondisi ini dikhawatirkan nantinya akan menghambat pelayanan administrasi lainnya di Kantor Camat Sungai Mandau yang juga dilaksanakan di waktu yang bersamaan dengan kegiatan pelayanan publik '*Paten On The Road*' yang dilaksanakan oleh tim pelayanan publik '*Paten On The Road*' di masing-masing Kampung yang ada di Kecamatan Sungai Mandau.

4. Kesadaran masyarakat dalam melengkapi berbagai dokument administrasi kependudukan yang diperlukan dalam pengurusan administrasi kependudukan masih rendah. Sebagian masyarakat yang datang dan ingin dilayani dokumen administrasi kependudukannya tidak melengkapi dokument-dokumen yang dibutuhkan sebagai syarat pengurusan administrasi kependudukan.
5. Ditemui adanya masyarakat yang sama sekali tidak memiliki dokument administrasi kependudukan. Kondisi ini sering terjadi, khususnya bagi masyarakat tempatan yang selama ini tidak mau peduli tentang status kependudukannya karena selama ini hanya berdomisili di wilayah Kecamatan Sungai Mandau (tidak pernah keluar dari Kampung) dan selama ini tidak pernah melaksanakan pengurusan administrasi kependudukan.

Dari fenomena yang telah dijelaskan tersebut diatas, maka peneliti melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul : “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui '*Paten On The Road*' di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang dan fenomena-fenomena yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut: “Bagaimanakah Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini meliputi manfaat teoritis, praktis dan juga manfaat akademis antara lain sebagai berikut:

- a. Manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperoleh wawasan dalam memahami peran Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak berdasarkan prinsip inovasi pelayanan publik serta dapat menambah pengetahuan dan pengembangan ilmu administrasi publik, terutama menyangkut pembahasan mengenai inovasi pelayanan Pemerintah Daerah.
- b. Manfaat praktis, hasil penelitian ini secara umum diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan bahan pertimbangan bagi Pemerintah

Daerah lainnya terutama sekali dalam menciptakan inovasi-inovasi kebijakan yang lebih baik dari yang telah dilaksanakan. Manfaat khusus dari hasil penelitian ini dapat hendaknya menjadi masukan bagi Pemerintah Daerah, dan stakeholders lainnya dalam melaksanakan inovasi pelayanan.

- c. Kegunaan Akademis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi tambahan atau rujukan bagi peneliti-peneliti lainnya yang membahas permasalahan inivasi pelayanan publik

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Konsep Administrasi Publik

Administrasi secara etimologi dalam bahasa Yunani, terdiri dari dua kata yaitu “ad” dan “*ministrate*” yang berarti “*to serve*” yang dalam Bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi Pasolong (2011:2-3). Sementara itu menurut pendapat A.Dunsire dalam Keban (2008:2) administrasi berarti sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.

Sementara itu administrasi dalam arti luas berasal dari kata Administration (bahasa Inggris) menurut beberapa ahli dan dikutip oleh Handyaningrat (2002:2). Administrasi dalam arti luas artinya :

Administration is a process common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale... etc. (Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara, swasta, sipil, atau militer, usaha besar atau kecil, dan sebagainya).

Konsep administrasi secara sempit yaitu :

Administrasi secara sempit berasal dari kata Administratie (bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan catat-mencatat, suratmenyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*), Handyaningrat (2002:2).

Berdasarkan definisi diatas maka administrasi dalam arti sempit adalah merupakan kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal-hal lainnya yang dimaksud untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.

Pfiffner dan Presthus dalam Syafei (2003: 31) menjelaskan konsep administrasi negara adalah sebagai berikut:

- a. Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
- b. Administrasi Negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
- c. Secara ringkas, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.

Sementara itu definisi Administrasi Publik menurut Chander dan Plano dalam Keban (2004: 3) adalah:

“Proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam publik.”

Menurut Keban istilah Administrasi Publik menunjukkan peran pemerintah sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah serta prakarsa, yang penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2008:4)

Henry dalam Pasolong (2008: 8), menyatakan bahwa:

“Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.”

Kesimpulan dari beberapa konsep administrasi publik diatas mengenai pengertian administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik

2.1.2.Konsep Organisasi dan Organisasi Publik

Menurut (Champoux, 2003) organisasi adalah suatu sistem, yang memiliki struktur serta perencanaan yang dilakukan dengan penuh kesadaran, dalam organisasi, orang-orang yang ada didalamnya bekerja dan berhubungan satu sama lain dengan suatu cara yang terkoordinasi, kooperatif, dan dorongan-dorongan guna mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Apabila kita membicarakan organisasi sebagai suatu sistem, berarti memandangnya terdiri dari unsur-unsur yang saling bergantung dan di dalamnya terdapat sub-sub sistem. Sedangkan struktur di sini mengisyaratkan bahwa di dalam organisasi terdapat suatu kadar formalitas dan adanya pembagian tugas atau peranan yang harus dimainkan oleh anggota-anggota kelompoknya.

Berdasarkan defenisi organisasi diatas, maka organisasi dapat dinyatakan sebagai alat administrasi dan manajemen dalam melaksanakan segala kebijakan/keputusan yang dibuat pada tingkatan administratif maupun manajerial yang sangat krusial. Dalam hubungan ini, dimana hakiki organisasi jika ditinjau dari dua sudut pandangan antara lain yaitu: pertama, organisasi merupakan wadah, tempat

kegiatan administrasi dan manajemen dilaksanakan. Kedua, organisasi sebagai proses dimana organisasi yang berusaha menyoroti interaksi (hubungan) antara orang-orang yang terlibat di dalam berbagai kegiatan organisasi tersebut.

Berdasarkan pemaknaan konsep-konsep organisasi diatas mengenai organisasi publik, maka, peneliti dapat menyimpulkan bahwa organisasi publik adalah organisasi yang menyelenggarakan kebutuhan masyarakat dengan difasilitasi oleh pemerintah.

2.1.3. Konsep Manajemen dan Manajemen Publik

Makna manajemen menurut pendapat Hasibuan (2003:3) adalah merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Makna dari definisi tersebut menjelaskan bahwa pada hakikatnya untuk mencapai tujuan tertentu, maka kita tidak bisa bergerak sendiri, akan tetapi selalu membutuhkan orang lain untuk bekerja sama dengan baik.

Berdasarkan pemahaman konsep manajemen diatas, maka disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan tertentu dengan bekerjasama atau dengan bantuan orang lain.

Sementara itu manajemen publik atau manajemen pemerintah secara umum adalah suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Mahmudi (2010:38-40) mengungkapkan tujuh karakteristik dari manajemen sektor publik antara lain sebagai berikut:

1. Sektor publik tidak mendasarkan pengambilan keputusan pada pilihan individual dalam pasar, akan tetapi pilihan kolektif dalam pemerintahan dimana tuntutan masyarakat yang sifatnya kolektif (massa) akan disampaikan melalui perwakilannya yang dalam hal ini adalah partai politik atau DPR.
2. Penggerak sektor publik terjadi karena adanya kebutuhan sumber daya, seperti air bersih, listrik, keamanan, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan sebagainya yang menjadi alasan utama sektor publik untuk menyediakannya.
3. Dalam organisasi sektor publik, informasi harus diberikan kepada publik seluas mungkin untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik, hal ini berarti bahwa sektor publik bersifat terbuka kepada masyarakat dibandingkan dengan sektor swasta.
4. Organisasi sektor publik berkepentingan untuk menciptakan adanya kesempatan yang sama bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan utama hidupnya, misalnya kebutuhan terhadap kesehatan, pendidikan, transportasi dan sarana-sarana umum lainnya.
5. Sektor publik dihadapkan pada permasalahan keadilan distribusi kesejahteraan sosial, sedangkan sektor swasta tidak dibebani tanggung jawab untuk melakukan keadilan seperti itu.
6. Dalam organisasi sektor publik, kekuasaan tertinggi adalah masyarakat. Dalam hal tertentu masyarakat adalah pelanggan, akan tetapi dalam keadaan tertentu juga masyarakat bukan menjadi pelanggan.
7. Dalam sektor swasta persaingan (kompetisi) merupakan instrument pasar, sedangkan dalam sektor publik tindakan kolektif menjadi instrument

pemerintahan. Sangat sulit bagi pemerintah untuk memenuhi keinginan dan kepuasan tiap-tiap orang dan yang mungkin dilakukan adalah pemenuhan keinginan kolektif

Manajerialisme sektor publik berorientasi pada pemenuhan tujuan, pencapaian visi dan misi organisasi yang sifat pemenuhannya jangka panjang. Untuk mewujudkan perubahan menuju sistem manajemen publik yang berorientasi pada kepentingan publik dan lebih fleksibel, Alison dalam Mahmudi (2010:37) mengidentifikasi tiga fungsi manajemen yang secara umum berlaku di sektor publik maupun swasta, yaitu:

1. Fungsi strategi yaitu :
 - a) Penetapan tujuan dan prioritas organisasi;
 - b) Membuat rencana operasional untuk mencapai tujuan.
2. Fungsi manajemen komponen internal yaitu :
 - a) Pengorganisasian dan penyusunan staf;
 - b) Pengarahan dan manajemen sumber daya manusia;
 - c) pengendalian kinerja.
3. Fungsi manajemen konstituen eksternal yaitu :
 - a) Hubungan dengan unit eksternal organisasi;
 - b) Hubungan dengan organisasi lain;
 - c) Hubungan dengan pers dan publik.

2.1.4. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Umum atau Pelayanan Publik menurut Wasistiono dalam Hardiansyah (2011: 11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta

atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Sementara itu Kurniawan (2005:6) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat 1 dinyatakan bahwa:

Pelayanan Publik adalah 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara itu mengenai standar pelayanan publik dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat 5 dinyatakan bahwa : Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berdasarkan makna pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas, maka sudah menjadi kewajiban bagi negara untuk dapat memberikan pelayanan publik kepada seluruh warga negara terutama sekali dalam hal pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik yang sekaligus juga merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk dapat membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik diberikan oleh

pemerintah, maka diperlukan norma hukum yang tentunya dapat memberikan pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan juga mampu menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan definisi pelayanan publik diatas maka dapat disimpulkan bahwa publik atau pelayanan umum adalah merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan yang ada.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan yang baik, Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Anggara (2012 : 576) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - 2) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.1.5. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen merupakan inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya dikemukakan oleh Gibson, Donelly dan Ivancevich dalam Ratminto (2005:1), mendefenisikan manajemen sebagai berikut:

Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil – hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana,

mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan control kualitas dengan pelanggan, Ratminto (2005).

Sedangkan manajemen pelayanan publik diartikan sebagai suatu “proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.” (Ratminto 2005). Atau dengan kata lain, manajemen pelayanan publik adalah merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan.

2.1.6. Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Depdagri RI Dirjen Administrasi Kependudukan, 2008: 3).

Pengertian tersebut di atas berarti bahwa setiap penduduk harus di data dan ditata melalui penertiban dokumen yang dikeluarkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil setempat agar pemerintah dapat dengan mudah memenuhi segala urusan kependudukan bila dokumen setiap penduduk dapat dikelola dengan baik dan tertib.

Dalam peraturan pemerintah pada Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan Administrasi kependudukan

adalah.” Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain ”. (UU No. 23 Tahun 2006: 4). Penduduk merupakan modal dasar dalam pembangunan, jumlah penduduk yang besar merupakan potensi pembangunan yang berarti suatu daerah memiliki Sumber Daya Manusia yang cukup.

2.1.7. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan beberapa konsep Administrasi Kependudukan sebagai berikut:

1. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
2. Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
3. Warga Negara Indonesia adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai Warga Negara Indonesia.
4. Orang asing adalah orang bukan Warga Negara Indonesia.
5. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri.
6. Penyelenggara adalah pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan administrasi kependudukan.
7. Instansi pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan.
8. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

9. Data kependudukan adalah data perseorangan dan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
10. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.
11. Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.
12. Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK, adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.
13. Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
14. Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
15. Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana.
16. Pejabat pencatatan sipil adalah pejabat yang melakukan pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang pada instansi pelaksana yang pangkatannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
17. Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan.
18. Izin tinggal terbatas adalah izin tinggal yang diberikan kepada orang asing untuk tinggal di wilayah dalam jangka waktu yang terbatas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
19. Izin tinggal tetap adalah izin tinggal yang diberikan kepada orang asing untuk tinggal di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
20. Petugas registrasi adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting serta pengelolaan dan penyajian data kependudukan di desa/kelurahan
21. Sistem informasi administrasi kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan ditingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.
22. Data pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenarannya serta dilindungi kerahasiaannya.

23. Kantor Urusan Agama Kecamatan adalah satuan kerja yang melaksanakan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk pada tingkat kecamatan bagi penduduk yang beragama islam.
24. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) instansi pelaksana adalah satuan kerja ditingkat kecamatan yang melaksanakan pelayanan pencatatan sipil dengan kewenangan menerbitkan akta. (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006).

2.1.8. Konsep Inovasi

Menurut Damanpour dalam Suwarno (2008:3), Inovasi dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Berdasarkan pengertian inovasi diatas diketahui bahwa inovasi dapat merupakan sesuatu hal yang berwujud (*tangible*) maupun sesuatu yang tidak berwujud (*intangible*). Sehingga dimensi dari inovasi sangatlah luas.

Beberapa definisi inovasi berdasarkan pendapat para ahli antara lain sebagai berikut:

Djamaludin (2012:34), inovasi adalah suatu karya pemikiran baru yang diterapkan dalam kehidupan manusia. Dalam terminologi umum, menurut Sangkala UN (2014:26), mengemukakan bahwa “Inovasi adalah suatu ide kreatif dimana diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah atau tindakan penerimaan dan pengimplementasian cara baru untuk mencapai suatu hasil dan atau pelaksanaan suatu pekerjaan”.

Halvorsen, (2005: 8) membatasi pengertian inovasi pada 2 (dua) hal penting yaitu:

1. Sifat kebaruan (*novelty*) dari sebuah produk. Dengan kata lain inovasi hanya berhubungan dengan produk-produk yang bersifat baru.
2. Bahwa inovasi berhubungan dengan proses pencarian aplikasi komersial di sektor bisnis

Redenakers dalam Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol. 1, No. 2 (2010: 250) membagi inovasi ke dalam beberapa tipe yang mempunyai karakteristik masing-masing pada tabel 2.1 sebagai berikut

Tabel 2.1 Tipologi Inovasi

No	Tipe Inovasi	Karakteristik
1.	Inovasi Produk	Produk, jasa atau kombinasi keduanya yang baru
2.	Inovasi Proses	Metode baru dalam menjalankan kegiatan bernilai tambah
3.	Inovasi Organisasional	Metode baru dalam mengelola, mengkoordinasi, dan mengawasi pegawai, kegiatan, dan tanggung jawab
4.	Inovasi Bisnis	Kombinasi produk, proses, dan sistem organisasional yang baru

Sumber: Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol. 1, No. 2 (2010: 250)

Tabel 2. menunjukkan bahwa inovasi dapat dibedakan menjadi inovasi produk, inovasi proses, inovasi organisasional, dan inovasi bisnis. Inovasi produk dapat berupa produk, jasa, maupun kombinasi dari produk dan jasa. Inovasi proses merupakan metode baru dalam menjalankan kegiatan yang bernilai tambah, misalnya distribusi atau produksi yang lebih baik atau lebih murah. Inovasi organisasional merupakan metode baru dalam mengelola, mengkoordinasi dan mengawasi pegawai didalam organisasi tersebut. Inovasi bisnis merupakan kombinasi produk, proses, dan sistem organisasional yang baru. Inovasi bisnis dikenal juga sebagai model bisnis.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah pada Pasal 1 Ayat I dinyatakan bahwa “

“ Inovasi Daerah adalah semua Bentuk Pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.”

Sementara itu, mengenai tujuan Inovasi Daerah dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah pada Pasal 2 Ayat 1, dan 2 dijelaskan mengenai tujuan daerah adalah sebagai berikut:

Pasal 2 Ayat (1)

Inovasi Daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Pasal 2 Ayat (2)

Untuk mencapai tujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sasaran Inovasi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui:

- a. Peningkatan Pelayanan Publik;
- b. Pemberdayaan dan peran serta masyarakat; dan
- c. Peningkatan daya saing Daerah.

Indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008:17-

18) adalah sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Inovasi harus memiliki keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi lain. Dalam sebuah inovasi selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi tersebut yang sekaligus menjadi ciri dari sebuah serta dapat membedakan inovasi tersebut dengan inovasi lainnya

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang diganti. Hal ini bertujuan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibanding dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting

4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah terbukti dan teruji mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibanding dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi

5. Kemungkinan Diteliti (*Observability*)

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana dia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dengan atribut seperti itu maka inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

Dalam penelitian ini, indikator inovasi diatas dijadikan sebagai unit analisis untuk menganalisis inovasi pelayanan publik *Paten On The Road* yang saat ini sedang dilaksanakan di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak. Alasan penggunaan indikator ini karena inovasi *Paten On The Road* sudah melalui suatu tahapan dan hal-hal yang mendasari munculnya inovasi tersebut.

2.1.9.Prinsip-Prinsip Inovasi Pelayanan

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 1 disebutkan bahwa sebagai salah satu tugas utama negara adalah memberi pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu maka, saat ini pelayanan publik yang dilakukan khususnya di daerah sangat yang selama ini terkesan tidak berkualitas sangat memerlukan suatu terobosan baru berupa inovasi-inovasi dalam melaksanakan pelayanan publik yang lebih berkualitas, karena inovasi daerah pada hakikatnya ditujukan untuk mendukung peningkatan kinerja Pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik.

Di era otonomi daerah ini, inovasi Daerah juga merupakan salah satu peluang bagi Daerah untuk berkreasi melahirkan ide ataupun gagasan dalam rangka menciptakan terobosan baru untuk mendukung peningkatan kinerja Pemerintahan Daerah, namun di sisi lain, Inovasi Daerah dapat pula berpotensi menyebabkan terjadinya penyalahgunaan wewenang. Untuk itu dalam penerapan inovasi khususnya inovasi daerah, maka perlu diatur batasan tegas mengenai hal tersebut, yaitu dengan

pengaturan secara rinci dan jelas mengenai prinsip, kriteria, dan mekanisme Inovasi Daerah sebagai suatu kebijakan Daerah. Hal tersebut sangat penting untuk menghindari adanya penyalahgunaan wewenang. (Penjelasan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, hal:2).

Mengenai prinsip dalam pelaksanaan Inovasi Daerah diatur dalam pasal 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah sebagai berikut:

Pasal 3

Inovasi Daerah diselenggarakan berdasarkan prinsip:

- a. Peningkatan efisiensi;
- b. Perbaikan efektivitas;
- c. Perbaikan kualitas pelayanan;
- d. Tidak menimbulkan konflik kepentingan;
- e. Berorientasi kepada kepentingan umum;
- f. Dilakukan secara terbuka;
- g. Memenuhi nilai kepatutan; dan
- h. Dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Adapun penjelasan dari prinsip-prinsip Inovasi Daerah pada pasal 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Yang dimaksud dengan "peningkatan efisiensi" adalah bahwa Inovasi Daerah yang dilakukan harus seminimal mungkin menggunakan sumber daya dalam proses pelaksanaan Inovasi Daerah.
- b. Yang dimaksud dengan "perbaikan efektivitas" adalah sampai seberapa jauh tujuan Inovasi Daerah tercapai sesuai target.
- c. Yang dimaksud dengan "perbaikan kualitas pelayanan" adalah bahwa Inovasi Daerah harus dapat memenuhi harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang murah, mudah, dan cepat.
- d. Yang dimaksud dengan "tidak menimbulkan konflik kepentingan" adalah bahwa inisiator tidak memiliki kepentingan pribadi untuk menguntungkan diri sendiri dan/atau orang lain.
- e. Yang dimaksud dengan "berorientasi kepada kepentingan umum" adalah bahwa Inovasi Daerah diarahkan untuk kepentingan bangsa dan negara, kepentingan bersama rakyat dengan memperhatikan asas pembangunan

nasional serta tidak diskriminatif terhadap suku, agama dan kepercayaan, ras, antargolongan, dan gender.

- f. Yang dimaksud dengan "dilakukan secara terbuka" adalah bahwa Inovasi Daerah yang dilaksanakan dapat diakses oleh seluruh masyarakat baik yang ada di Pemerintah Daerah yang bersangkutan maupun Pemerintah Daerah lain.
- g. Yang dimaksud dengan "memenuhi nilai kepatutan" adalah bahwa Inovasi Daerah yang dilaksanakan tidak bertentangan dengan etika dan kebiasaan atau adat istiadat Daerah setempat.
- h. Yang dimaksud dengan "dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri" adalah bahwa hasil Inovasi Daerah tersebut dapat diukur dan dibuktikan manfaatnya bagi masyarakat.

2.1.10. Faktor-Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan

Pelaksanaan suatu inovasi tidak serta merta selalu berjalan mulus atau tanpa hambatan sama sekali. Beberapa kasus inovasi yang dilakukan justru malah bermasalah ataupun terkendala dalam pelaksanaannya. Adapun faktor-faktor yang dapat mengakibatkan permasalahan ataupun kendala dalam pelaksanaan suatu inovasi dikemukakan oleh Albury dalam Soewarno (2008:54) dimana ia menyatakan bahwa terdapat delapan faktor penghambat tumbuhnya suatu inovasi seperti yang dijelaskan pada gambar II. 1 dibawah ini sebagai berikut:

Gambar 2.1. Faktor Penghambat Inovasi



Sumber :Albury dalam Suwarno, 2008 : 54

Berdasarkan gambar 2.1 diatas maka dibawah ini akan dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

1. Keengganan menutup program yang

Jika sebuah program inovasi yang dilaksanakan oleh sebuah unit ataupun organisasi jika sudah jelas menunjukkan kegagalan maka sebaiknya ditutup serta diganti dengan inovasi baru yang lebih menjanjikan. Kegagalan dalam melaksanakan sesuatu adalah hal biasa dalam sebuah inovasi. Namun jika kita enggan menghentikan kegagalan tersebut dan mencobanya dengan melakukan inovasi baru yang lebih menjanjikan maka hal ini sam artinya dengan menutup peluang meraih perubahan yang lebih baik.

2. Ketergantungan berlebihan pada *high performer*

Ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi pengikut semata. Disaat figur tersebut hilang, maka yang yang akan terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja.

3. Teknologi ada, terhambat budaya & penataan organisasi

Kebanyakan inovasi gagal bukan disebabkan karena kurangnya dukungan teknologi. Namun kegagalan tersebut lebih besar karena kebiasaan tradisi atau kebijakan dari organisasi yang tidak mendukung inovasi.

4. Tidak adanya penghargaan atau insentif

Kemampuan berinovasi tidak dapat dianggap sebagai sebuah hal yang biasa-biasa saja atau kinerja normal, namun harus dipandang sebagai sesuatu yang istimewa sehingga layak diberikan penghargaan.

5. Ketidakmampuan menghadapi resiko & perubahan

Bagaimanapun, aspek keterampilan memegang perang penting untuk keberhasilan inovasi. Sebesar apapun motivasi pegawai dan lingkungan yang kondusif namun tidak ditunjang oleh keterampilan yang memadai, maka tetap saja inovasi akan berhenti sebagai wacana.

6. Anggaran jangka pendek & perencanaan

Pengembangan inovasi baik dalam skala organisasional maupun nasional haruslah direncanakan dengan baik bukan hanya dalam perspektif tahunan, namun juga perspektif jangka menengah dan panjang.

7. Tekanan & Hambatan Administratif

Relasi antara negara dengan masyarakat atau antara pimpinan dengan pegawainya sering didasarkan pada basis ketidakpercayaan (distrust). Akibatnya, untuk sebuah urusan kecil saja (misalnya pelayanan perijinan) harus menyertakan persyaratan yang banyak, prosedur yang panjang, dan melibatkan aktor yang berlapis. Hal seperti ini menimbulkan tekanan bagi siapa saja yang berkepetingan dan menghilangkan hasrat untuk berinovasi.

8. Budaya *Risk Aversion*

Resiko dipandang sebagai sesuatu yang harus dihindari bahkan di jauhi, bukan sesuatu yang justru memberi tantangan baru yang lebih berenergi sehingga harus dihadapi.

2.1.11. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Paten On The Road*

Salah satu instansi pemerintah yang bertugas melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan adalah Pemerintah Kecamatan. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dijelaskan dalam Pasal 25 ayat (6) bahwa dalam menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan diwilayah Kecamatan memiliki fungsi sebagai berikut:

- Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada;
- Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan;
- Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau kelurahan;
- Melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang ada di Kecamatan; dan
- Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kecamatan Sungai Mandau di Kabupaten Siak adalah salah satu instansi pemerintah yang merupakan unsur penunjang urusan pemerintah dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat kampung dan kelurahan seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Bupati Siak Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Siak pada Pasal 2 Ayat 10 sebagai berikut:

- 1) Kecamatan merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan

pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat kampung dan kelurahan.

- 2) Kecamatan dipimpin oleh Camat yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Bedasarkan penjelasan dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan dan Peraturan Bupati Siak Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Siak diketahui bahwa: Kecamatan merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat kampung dan kelurahan. Salah satu jenis pelayanan yang menjadi tugas Kecamatan adalah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja kecamatan khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kecamatan Sungai Mandau, maka Camat Sungai mandau mengagas suatu inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang di beri nama *Paten On The Road*.

Paten On The Road adalah merupakan inovasi yang bertujuan untuk memperpendek rentang jarak dan birokrasi pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan dengan masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau. Hal ini disebabkan karena letak permukiman penduduk yang terkonsentrasi di jalan Pemda dimasing-masing Kampung yang ada di Kecamatan Sungai Mandau jaraknya cukup jauh dari Kantor Kecamatan sehingga akan mempersulit masyarakat untuk datang ke kantor Camat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan

Dalam operasional pelaksanaan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dilaksanakan oleh Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Kecamatan Sungai Mandau sesuai dengan Keputusan Camat Sungai Mandau Nomor 12 a/SET/KPTS/2009 Tentang Kebijakan *Paten On The Road* Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Sungai Mandau.

Tim Pelaksana Teknis Inovasi Pelayanan *Paten On The Road* yang secara langsung mendatangi wilayah Kampung di Kecamatan Sungai Mandau terdiri dari:

1. Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan bertugas melakukan pengesahan atau penandatanganan dokumen administrasi kependudukan.
2. Staf Seksi Pemerintahan dan Pelayanan bertugas memferivikasi berkas-berkas administrasi kependudukan yang diajukan masyarakat.
3. Petugas Pendaftaran bertugas melakukan kegiatan pelayanan pendaftaran dan perekaman data KTP-Elektronik

Bentuk inovasi yang dilaksanakan dalam pelaksanaan *Paten On The Road* adalah melaksanakan kegiatan pelayanan keliling untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan juga Pelayanan Perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kecamatan. Mengingat wilayah Kecamatan Sungai Mandau adalah merupakan wilayah Kecamatan terisolir di Kabupaten Siak dan juga untuk saat ini di kantor Kecamatan Sungai Mandau belum ada kantor perwakilan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disducapil).

Upaya yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan Sungai Mandau dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat dan juga Pelayanan Perizinan adalah dengan sistem "Jemput Bola".

Dimana petugas administrasi kependudukan yang tergabung dalam *Paten On The Road* secara langsung mendatangi lokasi Kampung dan Dusun yang ada di Kecamatan Sungai Mandau dengan membawa seluruh peralatan dan kelengkapan administrasi yang dibutuhkan dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan dan Pelayanan Perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau.

Jenis pelayanan yang dilaksanakan dalam pelaksanaan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau antara lain meliputi :

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan berupa dokumen kependudukan yang terdiri dari :
 - a. Biodata Penduduk;
 - b. KK;
 - c. KTP;
 - d. Surat Keterangan Kependudukan terdiri dari:
 - Surat Keterangan Pindah;
 - Surat Keterangan Pindah Datang;
 - Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri;
 - Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri;
 - Surat Keterangan Tempat Tinggal;
 - Surat Keterangan Kelahiran;
 - Surat Keterangan Lahir Mati.
 - Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
 - Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;
 - Surat Keterangan Kematian;
 - Surat Keterangan Pengangkatan Anak;
 - Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia;
 - Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas; dan
 - Surat Keterangan Pencatatan Sipil.
 - e. Akta Pencatatan Sipil terdiri dari:
 - Register Akta Pencatatan Sipil; dan
 - Kutipan Akta Pencatatan Sipil.
2. Pelayanan Perizinan yang terdiri dari :
 - a. Izin Reklame
 - b. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Mikro
 - c. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kecil
 - d. Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dengan luas ≤ 150 M2

- e. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tempat Tinggal/Ruko Kantor Swasta dengan luas $\leq 150 \text{ M}^2$
- f. Pemberian Izin Gangguan Usaha/Perusahaan es batu klasifikasi kecil
- g. Pemberian Izin Gangguan Usaha/Perusahaan Kerajinan Rumah Tangga
- 3. Pelayanan Non Perizinan yang terdiri dari :
 - a. Merekomendasikan pemberian Izin Mendirikan Bangunan $> 150 \text{ M}^2$
 - b. Merekomendasikan permohonan izin opsional sekolah swasta seluruh jenjang dan jenis pendidikan di Kecamatan
 - c. Merekomendasikan izin pendirian prasekolah dan pendidikan dasar yang dilaksanakan oleh masyarakat(swasta)
 - d. Merekomendasikan Surat Keterangan Pindah
 - e. Merekomendasikan Akte Kelahiran
 - f. Merekomendasikan Surat Pengantar Pengurusan KTP
 - g. Merekomendasikan Surat Keterangan Kurang Mampu

Melalui kerjasama yang baik antara pemerintah Kecamatan Sungai Mandau bersama masyarakat, maka Kecamatan Sungai Mandau menjelma menjadi daerah yang maju dengan gudang inovasi. Atas upaya yang telah dilakukan tersebut, maka Inovasi pelayanan publik '*Paten On The Road*' yang dikembangkan Pemerintah Kecamatan Sungai Mandau berdasarkan Keputusan Gubernur Nomor : 927/XI/2018 Tanggal 5 November 2018 pada tahun 2018 Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak ditetapkan sebagai Kecamatan terbaik kedua di Provinsi Riau.

2.2. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian Analisis Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak, akan dijelaskan pada tabel 2.2 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu

No	Nama Jurnal	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1	2			4
1.	Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provisisi DKI Jakarta) Oleh: Maulana Arief Prawira, dkk . 2017 Jurnal Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang,	Sama-sama membahas mengenai inovasi pelayanan publik	Perbedaan jenis inovasi yang dilakukan.	Dari hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa Layanan <i>Call Center SPGDT 119</i> adalah pada praktek pemberian pelayanan kegawatdaruratan kepada masyarakat dalam bidang jasa. Pelayanan ini memberikan tiga layanan sekaligus dalam satu akses, yaitu 1) layanan informasi kesehatan; 2) layanan dukungan ambulans; 3) layanan rujukan rumah sakit, semua bisa diakses dengan menelepon ke nomor telepon 119. Inovasi Layanan <i>Call Center SPGDT 119</i> memiliki kualitas yang baik dilihat dari berbagai aspek seperti <i>Acces, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding knowing the citizen</i>. Namun yang menjadi kelebihan dalam layanan ini ialah kemudahan dalam mengakses layanan yang ada, yaitu hanya dengan menelepon ke nomor 119. Ditambah lagi dengan sistem pelayanan yang bekerja 24 jam sehari selama tujuh hari, sehingga layanan ini bisa diakses kapanpun.
2.	Inovations for an Intergrated Public Service of 6IN1 on Mariage Certificate in Population and Civil Registration Agency of Semarang Regency Oleh: Reni Arsih, dkk . 2017 Jurnal Administrasi, Universitas Diponegoro Semarang	Sama-sama membahas mengenai inovasi pelayanan publik	Perbedaan jenis inovasi yang dilakukan.	Inovasi terintegrasi 6in1 akta perkawinan merupakan salah satu inovasi yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, yang diluncurkan pada tahun 2015. Inovasi ini menarik karena masyarakat yang mendaftarkan pernikahan akan mendapatkan 6 dokumen sekaligus, yang meliputi Kartu keluarga baru karena pidah KK, penerbitan KTP elektronik bagi suami,

1	2			4
				penerbitan KTP elektronik bagi istri, kutipan akta perkawinan, KK Orangtua Suami dan KK Orangtua Istri. Faktor penunjang antara lain faktor budaya, faktor manusia, faktor organisasi dan tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3.	Inovasi Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gersik <i>Oleh: Yulia Indarwati, 2017 Jurnal, Ilmu Administrasi Negara Universitas Airlangga</i>	Sama-sama menerapkan sistem jemput bola dalam pelaksanaan inovasi pelayanan	Perbedaan hasil pendataan Kartu Keluarga dengan Inovasi Kartu Keluargaku Daftar Ulang (Kakekku Datang) sudah pemutakhiran data dan penunggakan datanya sudah diterapkan di Disdukcapil dengan berbasis SIAK	Dari hasil penelitian diketahui bahwa Inovasi Kartu Keluargaku Daftar Ulang (Kakekku Datang) merupakan jenis inovasi dengan tipologi inovasi metode pelayanan dan inovasi proses. Inovasi program Kakekku Datang di Disdukcapil Gersik yang dilihat dari atribut yang dikemukakan oleh Rogers diketahui bahwa inovasi ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan. Pelayanan Jemput Bola yang responsif telah memberikan manfaat untuk pemerintah dan masyarakat. Selain data ganda dan data anomali sudah terpecahkan, pemutakhiran data dan penunggakan data sudah diterapkan di Disdukcapil dengan berbasis SIAK
4.	Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo <i>Oleh: Tobiyatur Rosidah . 2016 Jurnal Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya</i>	Sama-sama membahas mengenai inovasi pelayanan publik	Perbedaan jenis inovasi yang dilakukan.	Berdasarkan analisis penelitian diketahui sebagai berikut : Indikator pertama Kepemimpinan yang ada di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo yakni standar dari pemimpin yang ada di Dukcapil Ponorogo ialah mempunyai sifat yang diktator tetapi tidak terlalu berlebihan. Untuk model kepemimpinan yang ada di Dukcapil yakni Top Down dan Bottom Up. Indikator kedua adalah <i>Management/Organization</i> (Manajemen/Organisasi),

1	2			4
				dalam inovasi pelayanan salam 20 menit pembuatan akta kelahiran dan kematian ada beberapa langkah untuk membuat inovasi salam 20 menit yakni sesuai dengan SPP (Standart Pelayanan Publik. Indikator ketiga adalah manajemen risiko, terdapat manajemen terkait praktek <i>lobbying</i>. Bila ada pemohon yang melobby dan menyuap PNS Dukcapil maka pegawai Dukcapil dengan tegas menolak hal tersebut. Indikator keempat <i>Human Capital</i> (SDM) Pegawai mendapat BIMTEK (Bimbingan teknis) untuk mengoperasikan aplikasi pelayanan. Diperlukan penambahan tenaga untuk pekerjaan pengarsipan dokumen. Indikator kelima adalah <i>Technology</i> (Teknologi), Untuk penunjang inovasi pelayanan salam 20 menit pembuatan akta kelahiran dan kematian dalam unsur teknologi yang digunakan dalam pelayanan adalah aplikasi berbasis web. Dengan nama Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
5.	Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya <i>Oleh: Antya Seruni Duhita, 2018 Jurnal, Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 6, Nomor 2, Mei-Agustus 2018, Universitas Airlangga. ISSN 2303 - 341X</i>	Sama-sama membahas mengenai inovasi pelayanan publik	Perbedaannya adalah pada pembahasan inovasi, dalam jurnal ini pembahasan lebih difokuskan pada kualitas pelayanan inovasi, pada penelitian yang akan dilakukan lebih fokus membahas tentang optimalisasi inovasi	Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan, e-Lampid telah memenuhi karakteristik agar dapat dikatakan sebagai inovasi. Berikut akan dijelaskan kesesuaian masing-masing karakteristik : Keuntungan relatif, kesesuaian,, kerumitan, kemungkinan dicoba serta kemudahan untuk diamati. Untuk kualitas pelayanan e-Lampid telah berhasil memberikan peningkatan pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini ditunjukkan dengan terpenuhinya kelima indikator

1	2	3	4	5
				kualitas pelayanan publik, sehingga dapat tercipta kesesuaian layanan yang diharapkan warga dengan layanan yang diterima warga. Indikator pelayanan publik yang digunakan peneliti adalah indikator SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml, yakni indikator <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> .
6.	Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta. Oleh: Erin Rahmawati, dkk. 2017. <i>Jurnal Wacana Publik</i> Vol 1 No 3, 2017 hlm 24-39 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta	Sama-sama membahas mengenai inovasi pelayanan publik	Perbedaan jenis inovasi yang dilakukan.	Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Inovasi metode layanan adalah inovasi relasi pencatatan kelahiran, inovasi Mobil Keliling, Inovasi akta kelahiran secara online, dan inovasi akta kelahiran untuk anak terlantar dan HIV. Serta inovasi proses layanan adalah inovasi 3in1. Tingkat inovasi berdasarkan kategori inovasi bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran Dispendukcapil Kota Surakarta merupakan inovasi sustaining. inovasi pelayanan akta kelahiran Dispendukcapil Kota Surakarta merupakan inovasi inkremental.
7.	Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Oleh: Nur Ayyul Hisbani, dkk. 2015 <i>Jurnal, Jurnal Administrasi Publik</i> , Desember 2015 Volume 1 Nomor 3	Sama-sama membahas mengenai inovasi pelayanan publik	Perbedaan terletak pada sistem pelayanan	Berdasarkan peneliti di ketahui bahwa: penerapan inovasi pelayanan publik terdiri dari <i>relative advantage</i> (keuntungan relatif), e-KTP ini memberikan banyak keuntungan antara lain meminimalisir adanya masyarakat yang memiliki KTP ganda, dapat digunakan dalam penangkapan teroris, <i>compability</i> (kesesuaian), setelah membandingkan antara e-KTP dan KTP konvensional, masyarakat tersebut tidak menemukan adanya kesesuaian diantara <i>chip</i> 8

1	2	3	4	5
				keduanya, namun ditemukan kesesuaian dari segi pemahaman akan fungsi dan kegunaan e-KTP, <i>complexity</i> (tingkat kerumitan) bahwa tingkat kerumitan e-KTP yang tidak mampu dipahami masyarakat banyak adalah terletak pada <i>chip 8 kilobyte</i> untuk menyimpan 27 jenis data termasuk biometrik 10 sidik jari dan iris mata penduduk yang terdapat dalam kartu e-KTP namun tidak terdapat pada KTP manual, serta prosedur pengurusan e-KTP ini, akhirnya tingkat kerumitan yang tinggi tersebut bukan lagi menjadi masalah yang penting, <i>triability</i> (kemungkinan dicoba). Inovasi e-KTP telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan KTP konvensional, <i>observability</i>, inovasi pelayanan e-KTP dapat diamati oleh seluruh lapisan masyarakat, baik dari lembaga-lembaga pemerintah dan non pemerintah, pihak swasta, maupun organisasi-organisasi aktif.
8.	Inovasi Pelayanan Akta Gratis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang di Rumah Sakit Umum Ungaran Oleh: Oktrianita Rizkiani, dkk, 2016 Jurnal, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro	Sama-sama membahas mengenai inovasi pelayanan publik	Perbedaannya adalah pada pembahasan inovasi, dalam jurnal ini pembahasan lebih difokuskan pada faktor penghambat inovasi	Berdasarkan data yang diperoleh di diketahui bahwa Inovasi pelayanan akta gratis Dinas Kependudukan di RSUD Ungaran juga dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat yang berasal dari internal maupun eksternal instansi tersebut. Hambatan tersebut di antaranya adalah dari sisi sumber daya manusianya, dan ketergantungan terhadap <i>high performer</i>. Inovasi ini pada umumnya sudah baik, namun masih kurang maksimal karena masih terdapat beberapa kendala atau permasalahan pada pelaksanaannya.

1	2	3	4	5
9.	Strategi Pengembangan Inovasi Delivery Service Akta Kelahiran Di Kota Bandung Oleh: Putri Wulandari, dkk. 2017. Jurnal Ilmu Administrasi. Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara, Bandung	Sama-sama membahas mengenai inovasi pelayanan publik	Perbedaan penelitian lebih difokuskan pada strategi pelaksanaan inovasi pelayanan.	Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa: 1. Sumber Dana, inovasi Delivery Service Akta Kelahiran ini berasal dari dana CSR yang diberikan oleh Bank BJB dan PT Pos Indonesia. 2. Waktu pelaksanaan pelayanan adalah pada jam kerja 3. Kerjasama/Kemitraan yang dilakukan adalah antara Disdukcapil dengan Bank BJB dan PT Pos Indonesia. 4. Metode Sosialisasi yang ada sangat minim, sehingga terbatasnya informasi yang sampai ke masyarakat. 5. Mekanisme Pelaksanaan Inovasi adalah cukup dengan menuliskan nama dan alamat yang dituju. 6. Belum tersedia petugas Disdukcapil yang bertugas menuliskan nama dan alamat tujuan. Petugas pengantar akta kelahiran merupakan petugas PT Pos yang bertugas mengantarkan surat-surat. 7. Infrastruktur yang digunakan berasal dari jasa dari PT Pos Indonesia.
10.	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta Oleh: Haura Atthahara, 2018 Jurnal, Politikom Indonesiana Vol.3 No. 1 Juli 2018 e-ISSN : 2528 - 2069	Sama-sama membahas mengenai inovasi pelayanan publik	Perbedaannya adalah pada pembahasan inovasi, dalam jurnal ini pembahasan lebih difokuskan pada faktor penghambat inovasi	Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa: Penggunaan aplikasi Ogan Lopian dalam pelayanan publik merupakan upaya inovasi yang dikembangkan bagi pemerintah setempat dalam memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan, keamanan, lowongan pekerjaan, laporan pengaduan masyarakat dsb. Meskipun apa yang dilakukan oleh Kabupaten Purwakarta bukanlah sesuatu hal yang baru di Indonesia. Aplikasi Ogan Lopian yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta masih membutuhkan pematangan

1	2	3	4	5
				dan pemantapan dalam hal sumber daya infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia pengelola yang dapat menunjang keberhasilan <i>e-government</i> tersebut. Terlepas dari berbagai kekurangannya penerapan <i>e-government</i> lewat aplikasi Ogan Lopian ini dapat dijadikan contoh bagi pemda-pemda lain yang ingin melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerahnya.

Sumber: Dari berbagai jurnal

Berdasarkan jurnal 1 mengenai Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta), Oleh: Maulana Arief Prawira, dkk . 2017 diketahui bahwa : Layanan *Call Center SPGDT 119* adalah pada praktek pemberian pelayanan kegawatdaruratan kepada masyarakat dalam bidang jasa. Pelayanan ini memberikan tiga layanan sekaligus dalam satu akses, yaitu 1) layanan informasi kesehatan; 2) layanan dukungan ambulans; 3) layanan rujukan rumah sakit, semua bisa diakses dengan menelepon ke nomor telepon 119. Inovasi Layanan *Call Center SPGDT 119* memiliki kualitas yang baik dilihat dari berbagai aspek seperti *Acces, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding knowing the citizen*. Namun yang menjadi kelebihan dalam layanan ini ialah kemudahan dalam mengakses layanan yang ada, yaitu hanya dengan menelepon ke nomor 119. Ditambah lagi dengan sistem pelayanan yang bekerja 24 jam sehari selama tujuh hari, sehingga layanan ini bisa diakses kapanpun

Jurnal 2 tentang Inovations for an Intergrated Public Service of 6IN1 on Mariage Certificate in Population and Civil Registration Agency of Semarang Regency oleh: Reni Arsih, dkk . 2017 diketahui bahwa : Inovasi terintegrasi 6in1 akta perkawinan merupakan salah satu inovasi yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, yang diluncurkan pada tahun 2015. Inovasi ini menarik karena masyarakat yang mendaftarkan pernikahan akan mendapatkan 6 dokumen sekaligus, yang meliputi Kartu keluarga baru karena pidah KK, penerbitan KTP elektronik bagi suami, penerbitan KTP elektronik bagi istri, kutipan akta perkawinan, KK Orangtua Suami dan KK Orangtua Istri. Faktor penunjang antara lain faktor budaya, faktor manusia, faktor oragnisasi dan tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Jurnal 3 dengan judul Inovasi Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gersik oleh: Yulia Indarwati, 2017 diketahui bahwa Inovasi Kartu Keluargaku Daftar Ulang (Kakekku Datang) merupakan jenis inovasi dengan tipologi inovasi metode pelayanan dan inovasi proses. Inovasi program Kakekku Datang di Disdukcapil Gersik yang dilihat dari atribut yang dikemukakan oleh Rogers diketahui bahwa inovasi ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan. Pelayanan Jemput Bola yang responsif telah memberikan manfaat untukpemerintah dan masyarakat. Selain data ganda dan data anomali sudah terpecahkan,pemutakhiran data dan penunggalan data sudah diterapkan di Disdukcapil dengan berbasis SIAK.

Jurnal 4 tentang Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo oleh: Tobiyatur Rosidah . 2016 diketahui bahwa: Indikator pertama Kepemimpinan yang ada di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo yakni standar dari pemimpin yang ada di Dukcapil Ponorogo ialah mempunyai sifat yang diktator tetapi tidak terlalu berlebihan. Untuk model kepemimpinan yang ada di Dukcapil yakni Top Down dan Bottom Up. Indikator kedua adalah *Management/Organization* (Manajemen/Organisasi), dalam inovasi pelayanan salam 20 menit pembuatan akta kelahiran dan kematian ada beberapa langkah untuk membuat inovasi salam 20 menit yakni sesuai dengan SPP (Standart Pelayanan Publik. Indikator ketiga adalah manajemen risiko, terdapat manajemen terkait praktek *lobbying*. Bila ada pemohon yang melobby dan menyuap PNS Dukcapil maka pegawai Dukcapil dengan tegas menolak hal tersebut. Indikator keempat *Human Capital* (SDM) Pegawai mendapat BIMTEK (Bimbingan teknis) untuk mengoperasikan aplikasi pelayanan. Diperlukan penambahan tenaga untuk pekerjaan pengarsipan dokumen. Indikator kelima adalah *Technology* (Teknologi), Untuk penunjang inovasi pelayanan salam 20 menit pembuatan akta kelahiran dan kematian dalam unsur teknologi yang digunakan dalam pelayanan adalah aplikasi berbasis web. Dengan nama Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Pada jurnal ke 5 mengenai Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya oleh : Antya Seruni Duhita, 2018, diketahui bahwa: berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan, e-Lampid telah memenuhi karakteristik agar dapat dikatakan sebagai

inovasi. Berikut akan dijelaskan kesesuaian masing-masing karakteristik : Keuntungan relatif, kesesuaian,, kerumitan, kemungkinan dicoba serta kemudahan untuk diamati. Untuk kualitas pelayanan e-Lampid telah berhasil memberikan peningkatan pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini ditunjukkan dengan terpenuhinya kelima indikator kualitas pelayanan publik, sehingga dapat tercipta kesesuaian layanan yang diharapkan warga dengan layanan yang diterima warga. Indikator pelayanan publik yang digunakan peneliti adalah indikator SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml, yakni indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Pada jurnal 6 tentang Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta, oleh Erin Rahmawati,dkk. 2017 diketahui bahwa: Inovasi metode layanan adalah inovasi relasi pencatatan kelahiran, inovasi Mobil Keliling, Inovasi akta kelahiran secara online, dan inovasi akta kelahiran untuk anak terlantar dan HIV. Serta inovasi proses layanan adalah inovasi 3in1. Tiingkat inovasi berdasarkan kategori inovasi bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran Dispendukcapil Kota Surakarta merupakan inovasi sustaining. inovasi pelayanan akta kelahiran Dispendukcapil Kota Surakarta merupakan inovasi inkremetal.

Pada jurnal ke 7 tentang Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrengkang oleh Nur Ayyul Hisbani, dkk. 2015 diketahui bahwa penerapan inovasi pelayanan publik terdiri dari *relative advantage* (keuntungan relatif), e-KTP ini memberikan banyak keuntungan antara lain meminimalisir adanya masyarakat yang memiliki KTP ganda, dapat digunakan

dalam penangkapan teroris, *compability* (kesesuaian), setelah membandingkan antara e-KTP dan KTP konvensional, masyarakat tersebut tidak menemukan adanya kesesuaian diantara keduanya, namun beberapa informan menemukan kesesuaian dari segi pemahaman akan fungsi dan kegunaan e-KTP, *complexity* (tingkat kerumitan) bahwa tingkat kerumitan e-KTP yang tidak mampu dipahami masyarakat banyak adalah terletak pada *chip 8 kilobyte* untuk menyimpan 27 jenis data termasuk biometrik 10 sidik jari dan iris mata penduduk yang terdapat dalam kartu e-KTP namun tidak terdapat pada KTP manual, serta prosedur pengurusan e-KTP ini, akhirnya tingkat kerumitan yang tinggi tersebut bukan lagi menjadi masalah yang penting, *triability* (kemungkinan dicoba). Inovasi e-KTP telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan KTP konvensional, *observability*, inovasi pelayanan e-KTP dapat diamati oleh seluruh lapisan masyarakat, baik dari lembaga-lembaga pemerintah dan non pemerintah, pihak swasta, maupun organisasi-organisasi aktif.

Pada jurnal ke 8 tentang Inovasi Pelayanan Akta Gratis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang di Rumah Sakit Umum Ungaran oleh Oktianita Rizkiani, dkk, 2016. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di diketahui bahwa Inovasi pelayanan akta gratis Dinas Kependudukan di RSUD Ungaran juga dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat yang berasal dari internal maupun eksternal instansi tersebut. Hambatan tersebut di antaranya adalah dari sisi sumber daya manusianya, dan ketergantungan terhadap *hight performer*. Inovasi ini pada umumnya sudah baik, namun masih kurang maksimal karena masih terdapat beberapa kendala atau permasalahan pada pelaksanaannya.

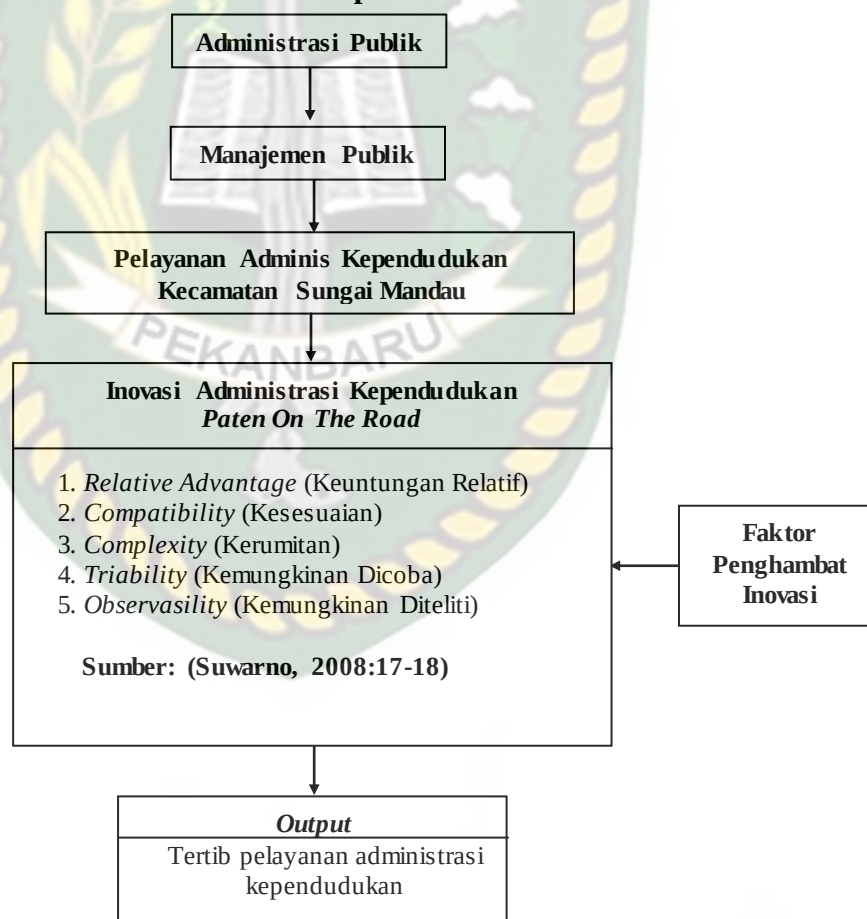
Pada jurnal ke 9 tentang Strategi Pengembangan Inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran Di Kota Bandung oleh Putri Wulandari, dkk. 2017 diketahui bahwa : Sumber Dana, inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran ini berasal dari dana CSR yang diberikan oleh Bank BJB dan PT Pos Indonesia. Waktu pelaksanaan pelayanan adalah pada jam kerja. Kerjasama/Kemitraan yang dilakukan adalah antara Disdukcapil dengan Bank BJB dan PT Pos Indonesia. Metode Sosialisasi yang ada sangat minim, sehingga terbatasnya informasi yang sampai ke masyarakat. Mekanisme Pelaksanaan Inovasi adalah cukup dengan menuliskan nama an alamat yang dituju. Belum tersedia petugas Disdukcapil yang bertugas menuliskan nama dan alamat tujuan. Petugas pengantar akta kelahiran merupakan petugas PT Pos yang bertugas mengantarkan surat-surat. Infrastruktur yang digunakan berasal dari jasa dari PT Pos Indonesia.

Pada jurnal ke 10 tentang Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta, oleh Haura Atthahara, 2018 diketahui bahwa Penggunaan aplikasi Ogan Lopian dalam pelayanan publik merupakan upaya inovasi yang dikembangkan bagi pemerintah setempat dalam memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan, keamanan, lowongan pekerjaan, laporan pengaduan masyarakat dsb. Meskipun apa yang dilakukan oleh Kabupaten Purwakarta bukanlah sesuatu hal yang baru di Indonesia. Aplikasi Ogan Lopian yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta masih membutuhkan pematangan dan pematapan dalam hal sumber daya infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia pengelola yang dapat menunjang keberhasilan *e-government* tersebut.

2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi yang telah diuraikan pada bab sebelumnya serta merujuk pada konsep teori yang telah dijelaskan pada bagian terdahulu terkait dengan Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak akan dijelaskan kerangka pemikiran penelitian pada gambar 2.2 dibawah ini:

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Paten *On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak



Sumber : Olahan Penelitian Tahun 2020

2.4. Konsep Operasional

Secara konseptual penelitian Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Paten *On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak adalah sebagai berikut:

1. Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam publik.
2. Organisasi publik merupakan organisasi yang menyelenggarakan kebutuhan masyarakat dengan difasilitasi oleh pemerintah.
3. Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.
4. Manajemen pelayanan publik adalah merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan.
5. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

6. Inovasi adalah suatu ide kreatif dimana diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah atau tindakan penerimaan dan pengimplementasian cara baru untuk mencapai suatu hasil dan atau pelaksanaan suatu pekerjaan.
7. Inovasi manajemen sektor publik adalah pengembangan desain kebijakan baru dan standar operasi baru yang dihasilkan oleh organisasi yang ditujukan kepada masalah kebijakan publik sebuah inovasi dalam administrasi publik adalah efektivitas, kreativitas, dan jawaban unik terhadap masalah baru atau jawaban baru terhadap masalah lama. Adapun indikator inovasi pelayanan publik yang dijadikan sebagai indikator penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:
 - a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Sebuah inovasi harus memiliki keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri sebuah inovasi yang dapat membedakan inovasi tersebut dengan inovasi lainnya
 - b. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi harus memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.
 - c. *Complexity* (Kerumitan)

Dengan sifat yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibanding dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting

d. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah terbukti dan teruji mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibanding dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi

e. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana dia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dengan atribut seperti itu maka inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

8. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Paten On The Road*, adalah suatu bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk memperpendek rentang jarak dan birokrasi pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan dengan masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau.

2.5. Operasional Variabel

Adapun operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.3 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 2.3. Operasional Variabel

KonsepVariabel	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Inovasi adalah suatu ide kreatif dimana diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah atau tindakan penerimaan dan pengimplementasi an cara baru untuk mencapai suatu hasil dan atau pelaksanaan suatu pekerjaan. Sangkala (2014:26)	Inovasi pelayanan administrasi kependudukan Paten On The Road	1. <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	1. Pelaksanaan inovasi Paten On The Road lebih menguntungkan 2. Pelaksanaan inovasi Paten On The Road memiliki nilai kebaruan dan berbeda dengan Inovasi lainnya	Ordinal
		2. <i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	1. Pelayanan administrasi kependudukan Paten On The Road sesuai dengan kebutuhan 2. Pelayanan administrasi kependudukan Paten On The Road dalam pelaksanaannya lebih mudah dipahami	
		3. <i>Complexity</i> (Kerumitan)	1. Tingkat kerumitan pelaksanaan inovasi Paten On The Road 2. Kendala dalam menanggulangi permasalahan sistem pelaksanaan inovasi Paten On The Road	
		4. <i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba)	1. Nilai lebih inovasi Paten On The Road dibandingkan dengan inovasi lainnya 2. Sudah melewati uji publik	
		5. <i>Observability</i> (Kemudahan diamati)	1. Paten On The Road diamati dari sistem kerja 2. Paten On The Road diamati dari hasil kerja	

Sumber : Olahan Peneliti Tahun 2019

2.6. Teknik Pengukuran

Pengukuran terhadap setiap dimensi indikator variabel penelitian Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dilakukan dengan menggunakan skala ordinal. Menurut Singarimbun (1987:102) ukuran ordinal yaitu suatu teknik pengukuran dengan cara mengurutkan dari tingkatan “paling rendah” ke tingkat “paling tinggi” ataupun sebaliknya. Lima kategori nilai : 5 = Sangat Setuju, 4 = Setuju 3 = Kurang Setuju 2. = Tidak Setuju, 1 = Sangat Tidak Setuju

Dalam pengukuran setiap dimensi indikator variabel di atas adalah menggunakan 5 point *Likert Scale*, dimana jika terdapat jawaban dengan bobot rendah maka diberikan skor 1 (satu) dan seterusnya sehingga jawaban yang berbobot tinggi diberi skor 5 (lima). Kategori dari masing-masing jawaban dengan suatu kriteria sebagai berikut :

1. Kategori jawaban Sangat Baik (SB) diberi skor 5
2. Kategori jawaban Baik (B) diberi skor 4,
3. Kategori jawaban Cukup Baik (CB) diberi skor 3
4. Kategori jawaban Kurang Baik (KB) diberi skor 2
5. Kategori jawaban Sangat Tidak Baik (TB) diberi skor 1

Perolehan skor maksimum setiap kuesioner adalah 5 dan skor minimum adalah

1. Berdasarkan nilai tertinggi dan terendah tersebut, maka dapat ditentukan rentang interval sebagai berikut:
 - a. Untuk Rekapitulasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak, dengan jumlah item

pertanyaan sebanyak 10 item pertanyaan dikalikan dengan jumlah responden (32 orang) dikalikan dengan 5 (nilai tertinggi) dan dikalikan dengan 1 (nilai terendah) sehingga diperoleh nilai sebagai berikut:

Nilai tertinggi $10 \times 32 \times 5 = 1600$

Nilai terendah $10 \times 32 \times 1 = 32$

Rentang skala dimensi indikator variabel Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak didapatkan dari perhitungan sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{k} \dots \dots \dots (\text{Ferdinand, 2006})$$

$$= \frac{1600 - 320}{5}$$

$$= \frac{1280}{5}$$

$$= 256$$

Dimana:

RS = Rentang Skala

m = Skor maksimal

n = Skor minimal

k = Jumlah kategori penilaian

Tabel. 2.4. Kategori Rekapitulasi Rentang Skala Dimensi Indikator Variabel Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau.

No.	Rentang Skala	Kategori
1.	1344,4 - 1600	Sangat Baik
2.	1088,3 – 1344,3	Baik
3.	832,2 – 1088,2	Cukup Baik
4.	576,1 – 832,1	Kurang Baik
5.	320 - 576	Tidak Baik

Sumber: Data diolah

- b. Untuk dimensi indikator variabel *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dengan 2 item pertanyaan dikalikan dengan jumlah responden (32 orang) dikalikan dengan 5 (nilai tertinggi) dan dikalikan dengan 1 (nilai terendah) sehingga diperoleh nilai sebagai berikut:

$$\text{Nilai tertinggi } 2 \times 32 \times 5 = 320$$

$$\text{Nilai terendah } 2 \times 32 \times 1 = 64$$

Rentang skala dimensi indikator variabel *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak didapatkan dari perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} RS &= \frac{m - n}{k} \dots\dots\dots (\text{Ferdinand, 2006}) \\ &= \frac{320 - 64}{5} \\ &= \frac{256}{5} \\ &= 51,2 \end{aligned}$$

Dimana:

RS = Rentang Skala

m = Skor maksimal

n = Skor minimal

k = Jumlah kategori penilaian

Tabel. 2.5. Kategori Rentang Skala Dimensi Indikator Variabel *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau.

No.	Rentang Skala	Kategori
1.	269,2 - 320	Sangat Baik
2.	217,9 – 269,1	Baik
3.	166,6 – 217,8	Cukup Baik
4.	115,3 – 166,5	Kurang Baik
5.	64 – 115,2	Tidak Baik

Sumber: Data diolah

- c. Untuk dimensi indikator variabel *Compatibility* (Kesesuaian) Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dengan 2 item pertanyaan dikalikan dengan jumlah responden (32 orang) dikalikan dengan 5 (nilai tertinggi) dan dikalikan dengan 1 (nilai terendah) sehingga diperoleh nilai sebagai berikut:

$$\text{Nilai tertinggi } 2 \times 32 \times 5 = 320$$

$$\text{Nilai terendah } 2 \times 32 \times 1 = 64$$

Rentang skala dimensi indikator variabel *Compatibility* (Kesesuaian) Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak didapatkan dari perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 RS &= \frac{m - n}{k} \dots\dots\dots (\text{Ferdinand, 2006}) \\
 &= \frac{320 - 64}{5} \\
 &= \frac{256}{5} \\
 &= 51,2
 \end{aligned}$$

Dimana:

RS = Rentang Skala
 m = Skor maksimal
 n = Skor minimal
 k = Jumlah kategori penilaian

Tabel. 2.6. Kategori Rentang Skala Dimensi Indikator *Compatibility* (Kesesuaian) Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau.

No.	Rentang Skala	Kategori
1.	269,2 - 320	Sangat Baik
2.	217,9 - 269,1	Baik
3.	166,6 - 217,8	Cukup Baik
4.	115,3 - 166,5	Kurang Baik
5.	64 - 115,2	Tidak Baik

Sumber: Data diolah

- d. Untuk dimensi indikator variabel *Complexity* (Kerumitan) Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dengan 2 item pertanyaan dikalikan dengan jumlah responden (32 orang) dikalikan dengan 5 (nilai tertinggi) dan dikalikan dengan 1 (nilai terendah) sehingga diperoleh nilai sebagai berikut:

Nilai tertinggi $2 \times 32 \times 5 = 320$

Nilai terendah $2 \times 32 \times 1 = 64$

Rentang skala dimensi indikator variabel *Complexity* (Kerumitan) Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak didapatkan dari perhitungan sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{k} \dots\dots\dots \text{(Ferdinand, 2006)}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{320 - 64}{5} \\
 &= \frac{256}{5} \\
 &= 51,2
 \end{aligned}$$

Dimana:

RS = Rentang Skala
 m = Skor maksimal
 n = Skor minimal
 k = Jumlah kategori penilaian

Tabel. 2.7. Kategori Rentang Skala Dimensi Indikator Variabel *Complexity* (Kerumitan) Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau.

No.	Rentang Skala	Kategori
1.	269,2 - 320	Sangat Baik
2.	217,9 – 269,1	Baik
3.	166,6 – 217,8	Cukup Baik
4.	115,3 – 166,5	Kurang Baik
5.	64 – 115,2	Tidak Baik

Sumber: Data diolah

- e. Untuk dimensi indikator variabel *Triability* (Kemungkinan Dicoba) Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dengan 2 item pertanyaan dikalikan dengan jumlah responden (32 orang) dikalikan dengan 5 (nilai tertinggi) dan dikalikan dengan 1 (nilai terendah) sehingga diperoleh nilai sebagai berikut:

$$\text{Nilai tertinggi } 2 \times 32 \times 5 = 320$$

$$\text{Nilai terendah } 2 \times 32 \times 1 = 64$$

Rentang skala dimensi indikator variabel *Triability* (Kemungkinan Dicoba) Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui

Paten On The Road di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak didapatkan dari perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 RS &= \frac{m - n}{k} \dots\dots\dots (Ferdinand, 2006) \\
 &= \frac{320 - 64}{5} \\
 &= \frac{256}{5} \\
 &= 51,2
 \end{aligned}$$

Dimana:

RS = Rentang Skala
 m = Skor maksimal
 n = Skor minimal
 k = Jumlah kategori penilaian

Tabel. 2.8. Kategori Rentang Skala Dimensi Indikator Variabel *Triability* (Kemungkinan Dicoba) Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau.

No.	Rentang Skala	Kategori
1.	269,2 - 320	Sangat Baik
2.	217,9 – 269,1	Baik
3.	166,6 – 217,8	Cukup Baik
4.	115,3 – 166,5	Kurang Baik
5.	64 – 115,2	Tidak Baik

Sumber: Data diolah

- f. Untuk dimensi indikator variabel *Observability* (Kemungkinan Diteliti) Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dengan 2 item pertanyaan dikalikan dengan jumlah responden (32 orang) dikalikan dengan 5 (nilai tertinggi) dan dikalikan dengan 1 (nilai terendah) sehingga diperoleh nilai sebagai berikut:

$$\text{Nilai tertinggi } 2 \times 32 \times 5 = 320$$

$$\text{Nilai terendah } 2 \times 32 \times 1 = 64$$

Rentang skala dimensi indikator variabel *Observability* (Kemungkinan Diteliti) Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak didapatkan dari perhitungan sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{k} \dots\dots\dots (Ferdinand, 2006)$$

$$= \frac{320 - 64}{5}$$

$$= \frac{256}{5}$$

$$= 51,2$$

Dimana:

RS = Rentang Skala
 m = Skor maksimal
 n = Skor minimal
 k = Jumlah kategori penilaian

Tabel. 2.9. Kategori Rentang Skala Dimensi Indikator Variabel *Observability* (Kemungkinan Diteliti) Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau.

No.	Rentang Skala	Kategori
1.	269,2 - 320	Sangat Baik
2.	217,9 – 269,1	Baik
3.	166,6 – 217,8	Cukup Baik
4.	115,3 – 166,5	Kurang Baik
5.	64 – 115,2	Tidak Baik

Sumber: Data diolah

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika (Azwar, 2007: 5). Menurut Sudrajat (2005: 25) penelitian kuantitatif dilihat dari segi tujuan, penelitian ini dipakai untuk menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, dan untuk menunjukkan hubungan antar variabel dan adapula yang sifatnya mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman atau mendiskripsikan banyak hal.

Adapun Spesifikasi penelitian ini adalah bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif (*descriptive research*) adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau, (Lexy:2011:14). Dengan metode ini peneliti akan mendeskripsikan tentang Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak. Alasan memilih lokasi Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sebagai lokasi penelitian adalah karena inovasi *Paten On The Road* dalam pelayanan administrasi

kependudukan, saat ini hanya dilakukan di wilayah Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak.

3.3. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2016:96), definisi populasi yaitu sebagai berikut :
”Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi yang dimaksud tersebut yaitu aparatur pemerintah yang bertugas melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dan Masyarakat Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan tersebut.

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan populasinya. Sugiyono (2016:115) menyatakan bahwa sampel yaitu: “Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 32 orang, dimana jumlah ini terdiri dari jumlah keseluruhan aparatur pemerintah yang bertugas melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dan Masyarakat Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel 3.1 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel. 3.1. Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian

No	Populasi	Jumlah		Teknik Pengambilan Sampel	Pengambilan Data
		Populasi	Sampel		
1	Kasubbag Keuangan dan Kepegawai	1 orang	1 orang	<i>Purposive Sampling</i>	Kuisisioner/wawancara
2	Kasi Pemerintahan dan Pelayanan	1 orang	1 orang	<i>Purposive Sampling</i>	Kuisisioner/wawancara
3	Staf Seksi Pemerintahan dan Pelayanan	3 orang	3 orang	<i>Purposive Sampling</i>	Kuisisioner/wawancara
4	Penghulu Kampung	9 orang	4 orang	<i>Purposive Sampling</i>	Kuisisioner/wawancara
5	Tokoh Masyarakat	55 orang	8 orang	<i>Purposive Sampling</i>	Kuisisioner/wawancara
6	Masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau yang terlibat dalam pelayanan administrasi kependudukan <i>Paten On The Road</i> di Kecamatan Sungai Mandau	381 orang	15 orang	<i>Accidental sampling</i>	Kuisisioner/wawancara
Jumlah		452 orang	32 orang		

Sumber : Data Penelitian Tahun 2020

3.4. Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik pengambilan sampel. Untuk aparatur pemerintah yang bertugas melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak Penghulu Kampung, dan juga tokoh masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau, dilakukan dengan metoda metoda *purposive sampling*. Metoda *purposive sampling* menurut Sugiyono (2016:85) adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.” Alasan menggunakan teknik *Purposive Sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memilih teknik *Purposive Sampling* yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Sementara untuk masyarakat Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan *Paten On The Road* digunakan teknik pengambilan sampel dengan teknik dengan cara teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu pengambilan sampel secara aksidental (*accidental*) dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010).

3.5. Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan dari penelitian ini adalah berupa data Primer dan sekunder, yang dapat dibedakan sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari masing-masing informan penelitian berdasarkan hasil penyebaran kuisioner dan wawancara penelitian yang dilakukan pada informan penelitian yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Publik pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur buku-buku dan data yang dikumpulkan dari sejumlah data yang tersedia secara tertulis yang berupa data - data lain menurut penulis dapat melengkapi penelitian ini nantinya. Adapun data sekunder yang diperlukan adalah regulasi terkait dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, profil Kabupaten Siak profil Kecamatan Sungai Mandau , Struktur Organisasi, Kedudukan tugas dan fungsi, sumber daya,

sarana dan prasarana pelayanan Kecamatan Sungai Mandau dan data lain yang terkait dengan penelitian.

3.6. Teknik Pengumpulan Data.

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dapat diberikan secara langsung atau melalui pos atau internet. Jenis angket ada dua, yaitu tertutup dan terbuka. Kuesioner yang digunakan dalam hal ini adalah kuesioner tertutup yakni kuesioner yang sudah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih dan menjawab secara langsung. (Sugiyono, 2016: 142).

2. Wawancara

Wawancara terhadap informan dilakukan dengan semiterstruktur (*semistructure interview*), dimana dalam pelaksanaan wawancara dilakukan secara terbuka, bebas tetapi masih berpedoman pada pedoman wawancara yang sudah disiapkan.

3. Teknik Observasi

Observasi lapangan dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana kondisi atau fakta yang ada dan terjadi, sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara dengan kenyataan lapangan sehingga data yang diperoleh dapat saling melengkapi satu sama lain.

4. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumentasi.

5. Studi Pustaka

Studi kepustakaan adalah pengumpulan data dengan cara mencari informasi melalui buku-buku, artikel, literature dan catatan-catatan yang relevan dengan penelitian.

3.7. Teknik Analisa Data.

Metodologi penelitian ini adalah penelitian non eksperimental yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan metode deskriptif dan pengambilan data dengan menggunakan metode survey.

Data yang diperlukan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer didapat melalui pengumpulan data yang dilakukan dengan pembagian quisioner dan juga dilakukan dengan wawancara langsung kepada masing-masing responden/sampel guna mendapatkan informasi yang diperlukan.

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Ringkas

4.1.1. Sejarah Singkat Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak

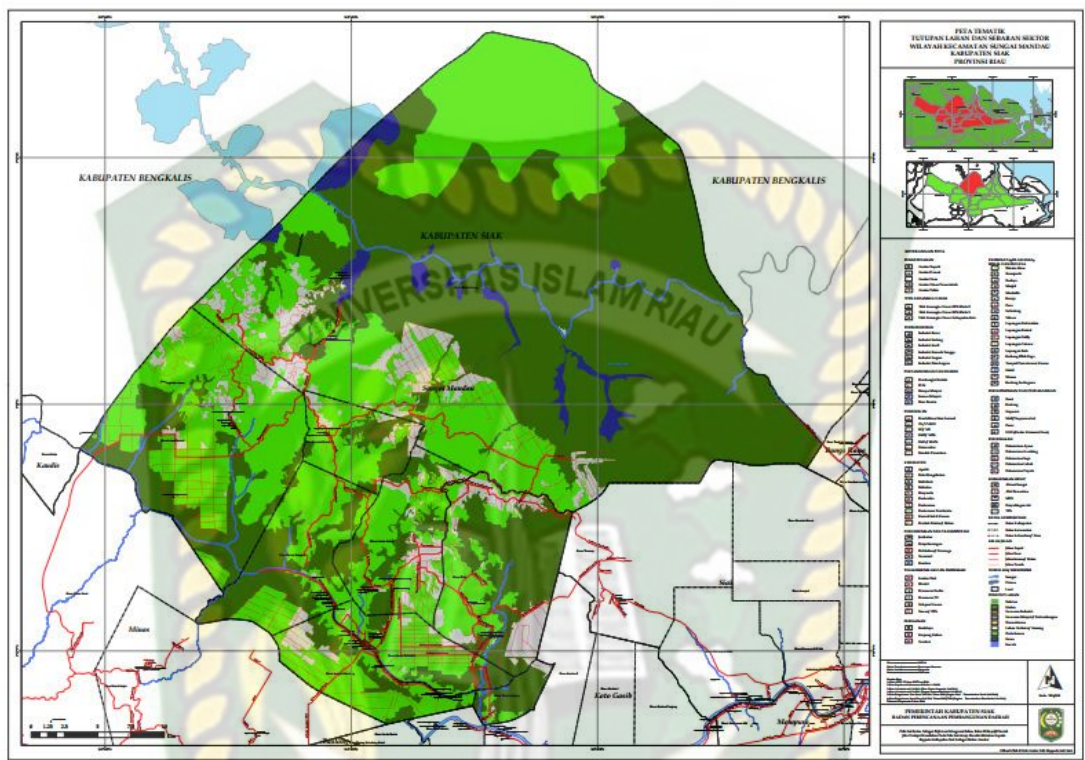
Terbentuknya Kecamatan Sungai Mandau sebagai institusi eksekutif yang berperan menjalankan roda pemerintahan dan pemberdayaan serta pembangunan masyarakat merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah otonomi Kabupaten Siak, merupakan aspirasi masyarakat yang bermanfaat untuk mempermudah masyarakat dalam hal pelaksanaan kepengurusan administrasi serta lebih memperdekat antara pemerintah dengan rakyat yang diperintahnya.

Kecamatan Sungai Mandau yang posisi pusat pemerintahannya ada di Desa/Kelurahan Muara Kelantan yang kurang lebih jaraknya 80 km dari pusat pemerintah Kabupaten Siak yang dapat ditempuh melalui jalan sungai dan darat.

Kecamatan Sungai Mandau merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Minas yang dimekarkan menjadi dua kecamatan yaitu Kecamatan Sungai Mandau dan Kecamatan Minas yang dilaksanakan pada tahun 2001 berdasarkan pada Perda No. 13 Tahun 2001 yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Siak. Tujuan pemekaran ini adalah untuk mempermudah masyarakat juga pemerintah dalam menjalankan hubungan administrasi, serta mempermudah jangkauan pembangunan dan pemerintahan kecamatan. Dengan demikian potensi yang ada di kecamatan ini secara tidak langsung lebih terangkai dengan jangkauan pemerintah yang lebih dekat, jangkauan pembangunan yang lebih baik dibandingkan dengan pemerintah yang lama.

4.1.2. Monografi Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak

Gambar 4.1. Peta Administrasi Kecamatan Sungai Mandau



Sumber: Profil Kecamatan Sungai Mandau Tahun 2020

Kecamatan Sungai Mandau terletak antara :

0043'-1016' Lintang Utara

101034'-101059' Bujur Timur

Kecamatan Sungai Mandau berbatasan dengan :

UTARA : Kabupaten Bengkalis

SELATAN : Kecamatan Koto Gasib, Kecamatan Tualang

BARAT : Kecamatan Minas, Kecamatan Kandis

TIMUR : Kecamatan Siak

Luas wilayah Kecamatan Sungai Mandau adalah 1704.92 Km² yang terdiri dari

9 Desa/Kampung, Dengan Desa Muara Kelantan sebagai ibukota kecamatan

Adapun batas Batas Desa/Kelurahan di Kecamatan Sungai Mandau Tahun 2019 akan dijelaskan pada tabel 4.1 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 4.1. Batas Desa/Kelurahan di Kecamatan Sungai Mandau Tahun 2019

No	D e s a	Utara	Selatan	Barat	Timur
1	Lubuk Umbut	Kabupaten Bengkalis	Kecamatan Minas	Kabupaten Bengkalis	Bencah Umbai
2	Bencah Umbai	Tasik Betung	Muara Bungkal	Lubuk Umbut	Lubuk Jering
3	Tasik Betung	Kecamatan Bukit Batu	Bencah Umbai	Kabupaten Bengkalis	Kabupaten Bengkalis
4	Sungai Selodang	Muara Kelantan	Kecamatan Tualang	Muara Bungkal	Kecamatan Koto Gasib
5	Muara Kelantan	Lubuk Jering	Sungai Selodang	Muara Bungkal	Teluk Lancang
6	Lubuk Jering	Tasik Betung	Muara Kelantan	Muara Bungkal	Olak
7	Muara Bungkal	Bencah Umbai	Kecamatan Minas	Kecamatan Minas	Sungai Selodang
8	Olak	Tasik Betung	Muara Kelantan	Lubuk Jering	Kabupaten Bengkalis

Sumber: *Profil Kecamatan Sungai Mandau Tahun 2020*

4.1.3. Topografi Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak

Wilayah kecamatan Sungai Mandau seperti pada umumnya wilayah Kabupaten Siak terdiri dari dataran rendah dengan struktur tanah pada umumnya terdiri dari tanah podsolik merah kuning dari batuan dan aluvial serta tanah organosol dan gley humus dalam bentuk rawa-rawa atau tanah basah.

Kecamatan Sungai Mandau secara umum berada pada daerah aliran Sungai Mandau dengan sebagian besar wilayahnya merupakan dataran rendah dengan rawa-rawa, umumnya hubungan transportasi antar daerah melalui jalan sungai sehingga perkembangan ekonomi berjalan lambat akibat sulit dan mahal nya transportasi.

Dengan telah diresmikannya jembatan Sungai Mandau, maka secara perlahan tapi pasti isolasi wilayah Kecamatan Sungai Mandau mulai terbuka. Jembatan

tersebut menghubungkan Muara Kelantan sebagai ibukota kecamatan dengan Perawang Kecamatan Tualang yang berstatus kota sehingga diharapkan dengan terbukanya jalan dan transportasi darat yang lebih mudah, pembangunan di wilayah Kecamatan Sungai Mandau dapat dipacu lagi sehingga bisa mengejar ketertinggalan dari kecamatan lain.

Jarak Antara Ibukota Kecamatan Sungai Mandau dengan Pusat Pemerintahan Desa/Kelurahan di Kecamatan Sungai Mandau akan dijelaskan pada tabel 4.2 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 4.2. Jarak Antara Ibukota Kecamatan Sungai Mandau dengan Pusat Pemerintahan Desa/Kelurahan Tahun 2019

No	D e s a	Jarak Tempuh (Km)
1	Lubuk Umbut	70
2	Bencah Umbai	55
3	Tasik Betung	65
4	Teluk Lancang	32
5	Sungai Selodang	2
6	Muara Kelantan	0,5
7	Lubuk Jering	8
8	Muara Bungkal	10
9	Olak	12

Sumber: Kantor Camat Sungai Mandau Tahun 2020

4.1.4. Pemerintahan

Terbentuknya Kecamatan Sungai Mandau sebagai institusi eksekutif yang berperan menjalankan roda pemerintahan dan pemberdayaan serta pembangunan masyarakat merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah otonomi Kabupaten Siak, merupakan aspirasi masyarakat yang bermanfaat untuk mempermudah masyarakat dalam hal pelaksanaan kepengurusan administrasi serta lebih mendekat antara pemerintah dengan rakyat yang diperintahnya.

Kecamatan Sungai Mandau yang posisi pusat pemerintahannya ada di Desa/Kelurahan Muara Kelantan yang kurang lebih jaraknya 80 km dari pusat pemerintah Kabupaten Siak yang dapat ditempuh melalui jalan sungai dan darat.

Kecamatan Sungai Mandau merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Minas yang dimekarkan menjadi dua kecamatan yaitu Kecamatan Sungai Mandau dan Kecamatan Minas yang dilaksanakan pada tahun 2001 berdasarkan pada Perda No. 13 Tahun 2001 yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Siak. Tujuan pemekaran ini adalah untuk mempermudah masyarakat juga pemerintah dalam menjalankan hubungan administrasi, serta mempermudah jangkauan pembangunan dan pemerintahan kecamatan. Dengan demikian potensi yang ada di kecamatan ini secara tidak langsung lebih terangkat dengan jangkauan pemerintah yang lebih dekat, jangkauan pembangunan yang lebih baik dibandingkan dengan pemerintah yang lama.

Wilayah Administrasi di Kecamatan Sungai Mandau Menurut Status Pemerintahan Tahun 2019 akan dijelaskan pada tabel 4.3 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 4.3. Wilayah Administrasi di Kecamatan Sungai Mandau Menurut Status Pemerintahan Tahun 2019

No	Nama Wilayah Administrasi	Status Pemerintahan
1	Lubuk Umbut	Desa Definitif
2	Bencah Umbai	Desa Definitif
3	Tasik Betung	Desa Definitif
4	Teluk Lancang	Desa Definitif
5	Sei Selodang	Desa Definitif
6	Muara Kelantan	Desa Definitif
7	Lubuk Jering	Desa Definitif
8	Muara Bungkal	Desa Definitif
9	Olak	Desa Definitif

Sumber: Kantor Camat Sungai Mandau Tahun 2020

Sementara itu data mengenai Pusat Pemerintahan, Luas Wilayah, RW dan RT di Kecamatan Sungai Mandau Tahun 2019 akan dijelaskan pada tabel 4.4 dibawah ini sebagai berikut

Tabel 4.4. Pusat Pemerintahan, Luas Wilayah, RW dan RT di Kecamatan Sungai Mandau Tahun 2019

No	Desa/Kelurahan	Pusat Pemerintahan	Luas Wilayah (Km ²)	RK	RT
1	Lubuk Umbut	Lubuk Umbut	173,76	4	8
2	Bencah Umbai	Bencah Umbai	130.22	1	3
3	Tasik Betung	Tasik Betung	282.36	3	5
4	Teluk Lancang	Teluk Lancang	108.6	1	2
5	Sei Selodang	Sei Selodang	202.72	6	15
6	Muara Kelantan	Muara Kelantan	206.34	5	10
7	Lubuk Jering	Lubuk Jering	202.72	3	7
8	Muara Bungkal	Muara Bungkal	188.24	3	7
9	Olak	Olak	209.96	4	8
		JUMLAH	1704.92	30	65

Sumber: Kantor Camat Sungai Mandau Tahun 2020

4.1.5. Kependudukan

Data statistik kependudukan dalam publikasi ini diambil dari kantor kecamatan berdasarkan hasil laporan registrasi penduduk setiap Desa/Kelurahan, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran keadaan jumlah dan komposisi penduduk di lapangan.

Disamping itu kegiatan pemeriksaan data secara berkala dan sekaligus pembinaan pelaksanaan registrasi penduduk sampai ke tingkat Desa/Kelurahan serta kedisiplinan penduduk itu sendiri sangat diperlukan dalam menjaga usaha guna mendapatkan data registrasi kependudukan yang lengkap, akurat dan dapat dipercaya sebagai dasar perencanaan pembangunan.

Dari hasil registrasi penduduk di Kecamatan Sungai Mandau Per Maret 2019 sebanyak 8872 jiwa dengan jumlah laki-laki sebanyak 4597 jiwa dan perempuan

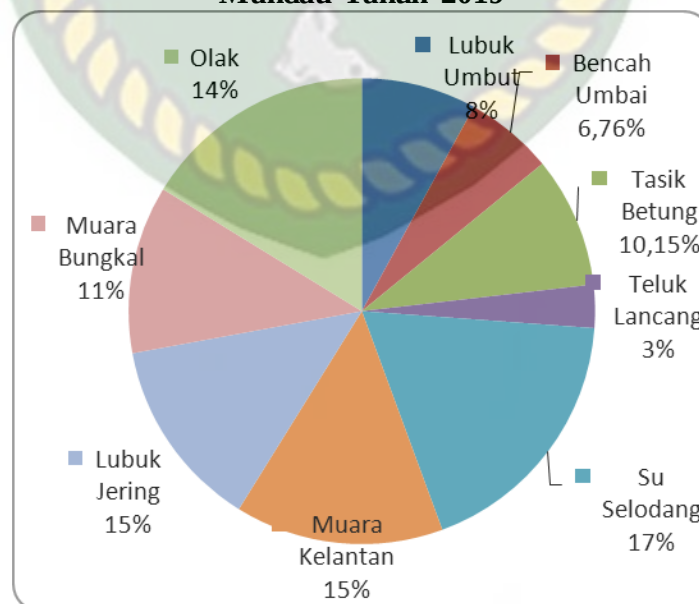
sebanyak 4275 jiwa. Sedangkan jumlah Kepala keluarga sebanyak 2301 sehingga diperoleh penduduk per Kepala Keluarga adalah 4 . Dari jumlah penduduk sebanyak 8872 jiwa tersebut dapat dilihat penyebaran serta persentase pada masing-masing Desa/Kelurahan pada tabel 4.5 dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 4.5. Jumlah dan Persentase Penduduk per Desa/Kelurahan di Kecamatan Sungai Mandau Tahun 2019

No	Desa/Kelurahan	Jumlah Penduduk	Persentase
1.	Lubuk Umbut	699	8 %
2.	Bencah Umbai	650	6.76%
3.	Tasik Betung	871	10.15%
4.	Teluk Lancang	280	3%
5.	Sungai Selodang	1318	17%
6.	Muara Kelantan	1336	15%
7.	Lubuk Jering	1437	15%
8.	Muara Bungkal	1141	11%
9.	Olak	1149	14%
Jumlah		8872	100%

Sumber: Kantor Camat Sungai Mandau Tahun 2020

Gambar 4.2
Persentase Penduduk Menurut Desa/Kelurahan Di Kecamatan Sungai Mandau Tahun 2019



Sumber: Kantor Camat Sungai Mandau Tahun 2020

Tabel 4.6. Banyaknya Kepala Keluarga, Penduduk dan Rata-rata Penduduk Per Kepala Keluarga di Kecamatan Sungai Mandau /Maret 2019

No	Desa/Kelurahan	Kepala Keluarga	Penduduk	Rata-rata Penduduk Per Kepala Keluarga
1	Lubuk Umbut	181	699	4
2	Bencah Umbai	174	650	4
3	Tasik Betung	198	871	4
4	Teluk Lancang	80	280	4
5	Sei Selodang	356	1318	4
6	Muara Kelantan	352	1336	4
7	Lubuk Jering	351	1437	4
8	Muara Bungkal	316	1141	4
9	Olak	293	1140	4
	Jumlah	2.301	8.872	4

Sumber: Kantor Camat Sungai Mandau Tahun 2020

4.1.6. Sosial

A. Pendidikan

Kabupaten Siak yang masih berusia sangat muda saat ini sangat membutuhkan segenap dukungan seluruh daerah bawahannya untuk berperan serta dalam proses pembangunan. Proses pembangunan yang sedang berjalan akan dapat terlaksana dengan baik apabila sumber daya manusia yang diperlukan dapat terpenuhi.

Sejalan dengan hal tersebut peran pendidikan di daerah ini dirasa sangat perlu ditingkatkan baik berupa fasilitas penunjang maupun sumber daya guru pengajar sehingga dapat menunjang kelancaran proses belajar mengajar. Dalam publikasi ini yang dapat disediakan hanya sebatas jumlah sekolah, murid dan jumlah guru, sehingga analisa yang diperoleh belum dapat terinci.

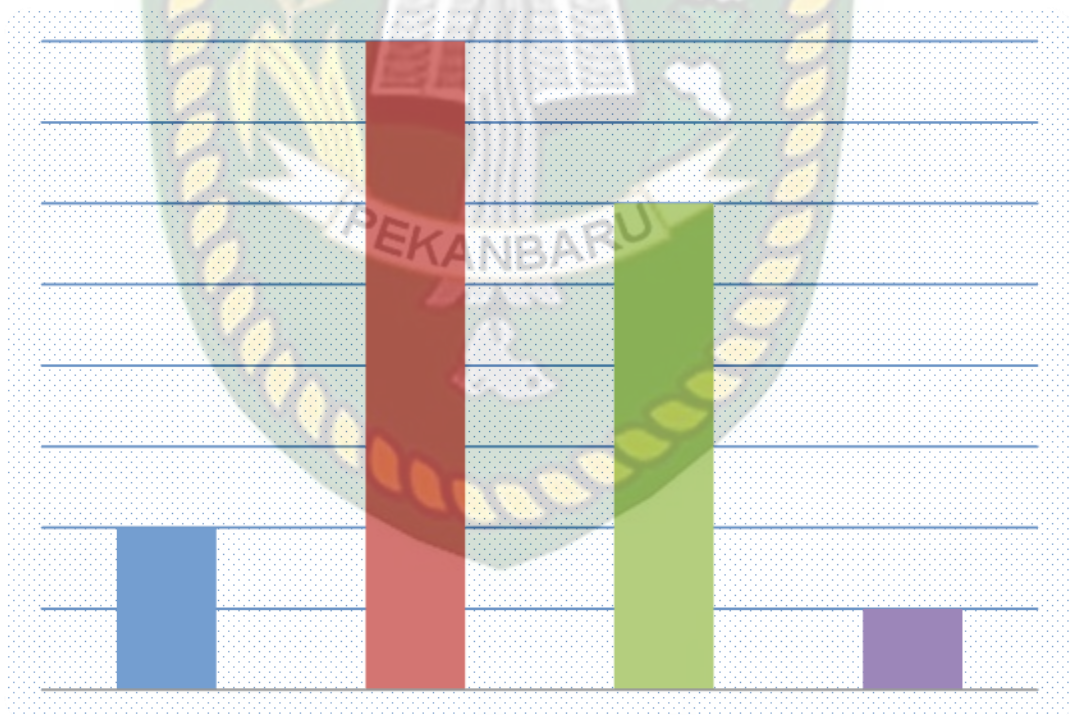
B. Kesehatan

Derajat kesehatan suatu masyarakat tidak lepas dari perhatian pemerintahnya terutama mengenai fasilitas kesehatan yang di sediakan. Terjaminnya kesehatan

masyarakat tidak hanya diperoleh dari fasilitas kesehatan yang ada tetapi juga tersedianya tenaga kesehatan yang mencukupi kebutuhan, dengan demikian peningkatan derajat kesehatan masyarakat dapat terpenuhi.

Pada tahun 2019 di Kecamatan Sungai Mandau terdapat 1 Puskesmas, 6 puskesmas pembantu, 3 polindes 4 Puskesmasdes dan 20 posyandu yang tersebar di desa-desa. Sedangkan untuk tenaga medis terdiri dari 3 orang dokter umum, 1 orang dokter gigi, 13 orang perawat, 26 orang bidan, 4 orang ahli kesehatan masyarakat dan Dukun bayi 10 Orang.

Gambar 4.3
Jumlah Sekolah Menurut Tingkatan Di Kecamatan Sungai Mandau
Tahun 2019



Sumber: Kantor Camat Sungai Mandau Tahun 2020

Tabel 4.7. Banyak Sekolah TK SD Menurut Desa/Kelurahan, Tingkatan dan Status di Kecamatan Sungai Mandau Tahun 2019

No	Desa/Kelurahan	TK		SD	
		Negeri	Swasta	Negeri	Swasta
1	Lubuk Umbut	-	1	1	-
2	Bencah Umbai	-	1	1	-
3	Tasik Betung	-	-	3	-
4	Teluk Lancang	-	-	-	-
5	Sei Selodang	-	-	1	-
6	Muara Kelantan	1	-	2	-
7	Lubuk Jering	-	1	1	-
8	Muara Bungkal	-	-	1	-
9	Olak	-	1	1	-
Jumlah		1	4	11	-

Sumber: Kantor Camat Sungai Mandau Tahun 2020

Tabel 4.8. Banyak Sekolah SMP, SMU/SMK Menurut Desa/Kelurahan, Tingkatan dan Status di Kecamatan Sungai Mandau Tahun 2019

No	Desa/Kelurahan	SMP		SMU/SMK	
		Negeri	Swasta	Negeri	Swasta
1	Lubuk Umbut	1	-	1	-
2	Bencah Umbai	1	-	-	-
3	Tasik Betung	1	-	-	-
4	Teluk Lancang	-	-	-	-
5	Sei Selodang	1	-	1	-
6	Muara Kelantan	1	-	-	-
7	Lubuk Jering	-	-	-	-
8	Muara Bungkal	1	-	-	-
9	Olak	1	-	-	-
Jumlah		7	-	2	-

Sumber: Kantor Camat Sungai Mandau Tahun 2020

Tabel 4.9. Banyak Murid Sekolah Negeri dan Swasta di Kecamatan Sungai Mandau Tahun 2019

No	Tingkatan Sekolah	Negeri	Swasta
1	TK	98	117
2	SD	1.298	-
3	SMP	589	-
4	SMU	378	-
5	SMK	-	-
Jumlah		2151	104

Sumber: Kantor Camat Sungai Mandau Tahun 2020

4.2. Struktur Organisasi , Tugas dan Fungsi

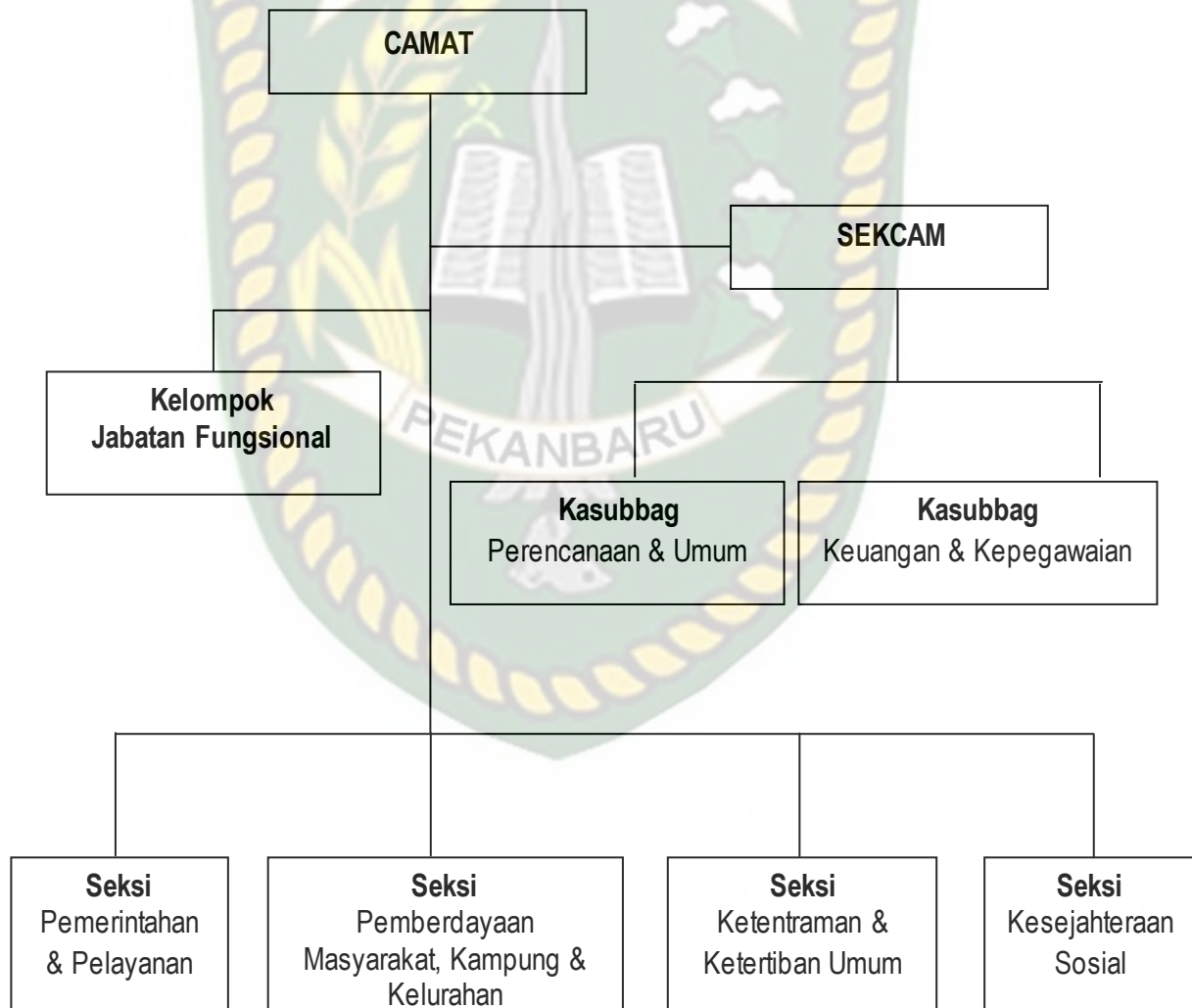
4.2.1. Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak

Organisasi sebagai wadah sifatnya statis, yaitu secara tetap atau permanen bentuknya. Jika organisasi itu ingin berkembang dengan baik maka harus disesuaikan dengan kebutuhan atau perkembangan organisasi itu sendiri. Oleh karenanya, dengan adanya perubahan tujuan, tugas dan bergantinya pemimpin serta beralihnya kegiatan dapat membuat perubahan suatu struktur organisasi. Pengertian struktur organisasi dapat diartikan secara tersendiri yaitu keseluruhan yang menunjukkan hubungan antara fungsi-fungsi dan tanggungjawab individu yang memimpin, maka struktur organisasi berhubungan dengan susunan, tugas dan wewenang, hubungan serta tanggungjawab.

Struktur organisasi pada hakekatnya ada bermacam-macam diantaranya bentuk lini, line dan staf, panitia, strujtur atau bentuk matrik. Dimana suatu organisasi yang merupakan wadah disesuaikan dengan instansi yang bersangkutan. Sedangkan kecamatan apabila dilihat dari bentuknya maka organisasi yang dipakai adalah bentuk organisasi line dan staf, artinya adalah dalam bagan tersebut ada dua fungsi yaitu fungsi operasional yang melaksanakan tugas-tugas pokok dan fungsi administrasi yang merupakan dungsi pelayanan terhadap pelaksanaan tugas pokok. Adapun struktur organisasi kantor Kecamatan Sungai Kabupaten Siak ditetapkan berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Siak dengan susunan organisasi Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak yang terdiri dari:

- a. Camat;
- b. Sekretariat, membawahi :
 1. Sub Bagian Perencanaan dan Umum; dan
 2. Sub Bagian Keuangan dan Kepegawaian;
- c. Seksi meliputi :
 1. Seksi Pemerintahan dan Pelayanan;
 2. Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Kampung dan Kelurahan;
 3. Ketentraman dan Ketertiban Umum; dan
 4. Seksi Kesejahteraan Sosial.
- c. Kelompok Jabatan Fungsional.

Gambar 4.4
Struktur Organisasi Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak



Sumber: Peraturan Bupati Siak Nomor Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Siak

Berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Siak tersebut, maka tugas dan fungsi masing-masing perangkat Kecamatan adalah sebagai berikut:

1) Camat

Camat mempunyai tugas :

1. Menyelenggarakan Urusan Pemerintahan umum;
2. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
3. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
4. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan daerah dan Peraturan Bupati;
5. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
6. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kecamatan;
7. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa/kampung dan kelurahan;
8. Melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintahan Daerah kabupaten yang ada di kecamatan;
9. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

Camat dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi :

1. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan Pelayanan Umum;
2. Penyelenggaraan urusan pemberdayaan masyarakat, kampung dan kelurahan;
3. Penyelenggaraan urusan ketentraman dan ketertiban umum;
4. Penyelenggaraan urusan kesejahteraan sosial; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

2) Sekretariat

Sekretaris mempunyai tugas pokok membina dan melaksanakan urusan umum, penyusunan perencanaan, pengelolaan administrasi keuangan dan kepegawaian dilingkungan pemerintahan Kecamatan.

Untuk melaksanakan tugas, Sekretaris mempunyai fungsi:

1. Penyelenggaraan pengelolaan administrasi perkantoran, administrasi keuangan, aset daerah dan kepegawaian;
2. Penyelenggaraan urusan umum, urusan rumah tangga, perlengkapan dan pemeliharaan, keprotokolan dan hubungan masyarakat;
3. Penyelenggaraan ketatalaksanaan, kearsipan dan perpustakaan;

4. Pelaksanaan koordinasi, pembinaan, pengendalian, pengawasan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan Sub bagian;
5. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan Sub bagian;
6. Pengkoordinasi dan penyusunan rencana pembangunan bidang Kecamatan, evaluasi dan pelaporan;
7. Pelaksanaan pembinaan, pengelolaan dan pengendalian administrasi umum, keuangan, sarana prasarana, ketenagaan, kerumahtanggaan, dan kelembagaan;
8. Pembagian tugas, pemberian petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
9. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas dan kegiatan kepada atasan; dan
10. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan serta bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

(1) Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Umum mempunyai tugas :

1. Membantu sekretaris kecamatan dalam pelaksanaan tugas penyusunan rencana kegiatan, pengkoordinasian, pembinaan, pengendalian dan pemberian bimbingan teknis di bidang pengelolaan urusan administrasi umum, kehumasan, perpustakaan dan kearsipan;
2. Menyusun rencana kegiatan sub bagian Perencanaan dan Umum;
3. Menyelenggarakan dan mengendalikan administrasi umum dan perkantoran;
4. Melaksanakan kearsipan dan ekspedisi;
5. Mengelola perpustakaan, informasi dan dokumentasi;
6. Melaksanakan penyusunan bahan Rencana Strategis (Renstra);
7. Melaksanakan monitoring dan evaluasi kegiatan;
8. Melaksanakan penyusunan bahan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP);
9. Melaksanakan penyiapan bahan dan penyusunan RKA/DPA;
10. Melaksanakan inventarisasi permasalahan penyelenggaraan program dan kegiatan;
11. Mengevaluasi hasil program kerja;
12. Membimbing, mengendalikan dan mengevaluasi hasil kerja bawahan dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja; dan
13. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

(2) Kepala Sub Bagian Keuangan dan Kepegawaian mempunyai tugas :

1. Menyusun rencana operasional program kerja Subbagian Keuangan dan Kepegawaian;
2. Menyiapkan bahan laporan bulanan, triwulan dan tahunan;

3. Mengumpulkan dan mengolah data laporan hasil kegiatan
4. Melaksanakan pengumpulan, pengolahan, penganalisaan dan penyajian data statistik serta informasi;
5. Membuat daftar gaji dan melaksanakan penggajian;
6. Menyiapkan proses administrasi terkait dengan penatausahaan keuangan daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
7. Menyiapkan pembukuan setiap transaksi keuangan pada buku kas umum;
8. Melaksanakan perbendaharaan keuangan;
9. Melaksanakan pengendalian pelaksanaan tugas pembantu pemegang kas;
10. Mengajukan SPP untuk pengisian kas, SPP beban tetap dan SPP gaji atas persetujuan pengguna anggaran (Kepala Organisasi Perangkat Daerah) yang ditetapkan sebagai Pengguna Anggaran dengan keputusan Bupati;
11. Memeriksa pembayaran gaji SKPP pegawai yang mutasi;
12. Mendistribusikan uang kerja kegiatan kepada pemegang kas kegiatan sesuai dengan jadwal kegiatan atas persetujuan Pengguna Anggaran;
13. Melaksanakan kegiatan meneliti, mengoreksi dan menandatangani Surat Pertanggungjawaban (SPJ) atas penerimaan dan pengeluaran kas beserta lampirannya dan laporan bulanan;
14. Membuat laporan hasil kegiatan dan mengkoordinir Laporan Realisasi Fisik dan Keuangan (RFK);
15. Membimbing, mengendalikan dan mengevaluasi hasil kerja bawahan dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja;
16. Mengelola administrasi aset daerah di lingkup tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
17. Mengelola rumah tangga, perlengkapan dan penataan barang milik negara;
18. Mempersiapkan berkas usulan tanda jasa/bintang penghargaan, LP2P/LHKPN/LHKASN;
19. Mengelola administrasi kepegawaian, pembinaan jabatan fungsional, dan evaluasi kinerja Aparatur Sipil Negara;
20. Melaksanakan urusan rumah tangga, perlengkapan dan pemeliharaan;
21. Mengelola sarana dan prasarana perkantoran;
22. Menyelenggarakan bahan evaluasi kinerja pegawai; dan
23. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

3) Seksi Kecamatan

(1) Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan mempunyai tugas :

1. Membantu camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan pemerintahan umum tingkat kecamatan dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kampung dan/atau kelurahan dalam pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan Kepada Camat untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang pemerintahan;

2. Menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan seksi pemerintahan dan Pelayanan;
3. Melaksanakan penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang pemerintahan dan Pelayanan;
4. Melaksanakan fasilitasi dan pembinaan pengkoordinasian pengumpulan data yang berkaitan dengan perimbangan keuangan daerah dalam penyelenggaraan Pemerintahan;
5. Melakukan pembinaan dan pengawasan serta evaluasi penyelenggaraan pemerintahan umum dan pemerintahan kampung/kelurahan;
6. Melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah dan Instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan Pelayanan;
7. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dan pelaksanaan bimbingan, pemberian petunjuk dan pengawasan pelaksanaan pemilihan penghulu;
8. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dan fasilitasi penyiapan pencalonan, pengangkatan dan pemberhentian penghulu dan perangkat kampung lainnya;
9. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dan pelaksanaan pembinaan dan pelayanan bidang pertanahan/keagrariaan;
10. Membantu camat dalam dalam penyelenggaraan kewenangan-kewenangan pemerintahan daerah yang dilimpahkan oleh Bupati kepada camat dan tugas-tugas umum pemerintahan dalam lingkup Pelayanan perizinan dan non perizinan;
11. Melaksanakan koordinasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan Perangkat Daerah dan/atau instansi terkait lainnya;
12. Melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
13. Melakukan penyusunan standar pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
14. Melaksanakan tugas pembantuan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan serta legalisasi administrasi pertanahan sesuai kewenangannya;
15. Melakukan penerimaan, pemrosesan, penerbitan dan pembatalan perizinan dan non perizinan sesuai kewenangannya;
16. Melakukan pengolahan Surat Keterangan lainnya yang menjadi kewenangannya;
17. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan/keluhan dari masyarakat dengan melaksanakan koordinasi pemecahan permasalahan melalui Sekretaris;
18. Melakukan pendistribusian dan pengumpulan formulir pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang berasal dari Perangkat Daerah yang membidangi pembinaan pelayanan publik;

19. Melaksanakan pelayanan umum di tingkat kecamatan di bidang perizinan, non perizinan dan administratif lain sesuai kewenangannya mulai dari penerimaan dokumen/berkas permohonan dan penerbitan serta penyampaian kembali dokumen/berkas kepada pemohon;
 20. Melaksanakan fasilitasi, pembinaan dan pengawasan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat;
 21. Melaksanakan pengelolaan keuangan daerah dari pelayanan umum yang menghasilkan pendapatan;
 22. Melakukan pemantauan, pengendalian, dan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
 23. Membantu menyusun program dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil;
 24. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas dan rencana kegiatan seksi pemerintahan serta penyiapan tindak lanjut penyelesaian permasalahan;
 25. Melakukan kerjasama dengan seksi pelayanan umum dan seksi-seksi lainnya dalam pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan pemberian rekomendasi di bidang perizinan; dan
 26. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- (2) Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Kampung dan Kelurahan mempunyai tugas:
1. Membantu camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang pemberdayaan Masyarakat, Kampung dan Kelurahan;
 2. Menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan Seksi pemberdayaan Masyarakat, Kampung dan Kelurahan;
 3. Melaksanakan upaya-upaya peningkatan partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di Kelurahan dan Kecamatan;
 4. Melaksanakan fasilitasi, koordinasi dan pembinaan di bidang perekonomian, pembangunan, pemberdayaan Masyarakat, Kampung dan Kelurahan;
 5. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan;
 6. Melaksanakan penyusunan profil kecamatan;
 7. Melaksanakan pengevaluasian terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta;
 8. Melakukan pembinaan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kampung (LPMK)

bersama-sama dengan Seksi-seksi pada unit kerja maupun Lembaga/Dinas/Instansi terkait;

9. Melaksanakan fasilitasi pengembangan lembaga kemasyarakatan;
10. Melaksanakan fasilitasi pelaksanaan pemberdayaan masyarakat kelurahan;
11. Melaksanakan pengkoordinasian pembinaan dan pengembangan ketenagakerjaan;
12. Melaksanakan pengkoordinasian pembinaan dan pengembangan serta pemantauan kegiatan perindustrian, perdagangan, kepariwisataan, perkoperasian, Usaha Kecil Menengah (UKM) dan golongan ekonomi lemah;
13. Melaksanakan pengkoordinasian dan pengawasan penyelenggaraan pembangunan di wilayah kerjanya;
14. Melaksanakan fasilitasi pembangunan partisipatif;
15. Melaksanakan pembinaan lingkungan hidup;
16. Melaksanakan pengkoordinasian pengembangan perekonomian kelurahan di wilayah kerjanya;
17. Melaksanakan pengkoordinasian upaya peningkatan partisipasi dan swadaya masyarakat dalam bidang pembangunan, peningkatan kualitas lingkungan dan permukiman;
18. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas Seksi pemberdayaan masyarakat dan kampung dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
19. Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan;
20. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
21. Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya;
22. Membuat laporan pelaksanaan tugas program dan kegiatan kepada atasan; dan
23. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

(3) Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas :

1. Membantu camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang ketentraman dan ketertiban umum, pembinaan kesatuan bangsa, organisasi kemasyarakatan serta perlindungan masyarakat;
2. Menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan Seksi ketentraman dan ketertiban umum;
3. Menyenggarakan pembinaan wawasan kebangsaan, perlindungan dan ketertiban masyarakat;

4. Melaksanakan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
5. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dengan SKPD dan instansi lain (POLRI dan TNI) serta pemuka agama mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
6. Melaksanakan koordinasi dan pembinaan kegiatan sosial politik, ideologi negara kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat;
7. Melaksanakan koordinasi dan pembinaan penanggulangan dan pencegahan bencana tingkat kecamatan;
8. Melakukan kerjasama dengan seksi pelayanan umum dan seksi-seksi lainnya dalam pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan pemberian rekomendasi di bidang perizinan;
9. Menyelenggarakan fasilitasi pembinaan kerukunan antar umat beragama;
10. Menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dibidang ketentraman dan ketertiban umum;
11. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas Seksi Ketentraman dan Ketertiban dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
12. Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan;
13. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
14. Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya;
15. Membuat laporan pelaksanaan tugas program dan kegiatan kepada atasan; dan
16. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

(4) Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas :

1. Membantu camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang Kesejahteraan Sosial;
2. Menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial;
3. Melaksanakan pembinaan pendidikan, kesehatan, kebudayaan dan kesenian rakyat;
4. Menyelenggarakan koordinasi pembinaan dan pengendalian keluarga berencana;
5. Menyelenggarakan koordinasi pembinaan dan pengembangan pemberdayaan perempuan, pemuda, dan olahraga, perlindungan anak dan kehidupan beragama serta organisasi sosial kemasyarakatan lingkup tugasnya;
6. Melaksanakan pembinaan dibidang sosial yang meliputi pengentasan kemiskinan, bantuan sosial serta bantuan korban bencana alam;

7. Menyelenggarakan pembinaan peningkatan partisipasi dan gotong royong masyarakat;
8. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dibidang kesejahteraan sosial;
9. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas Seksi Kesejahteraan Sosial dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
10. Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan;
11. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
12. Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya;
13. Membuat laporan pelaksanaan tugas program dan kegiatan kepada atasan; dan
14. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

4.2.2. Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Tim Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan *Paten On The Road*

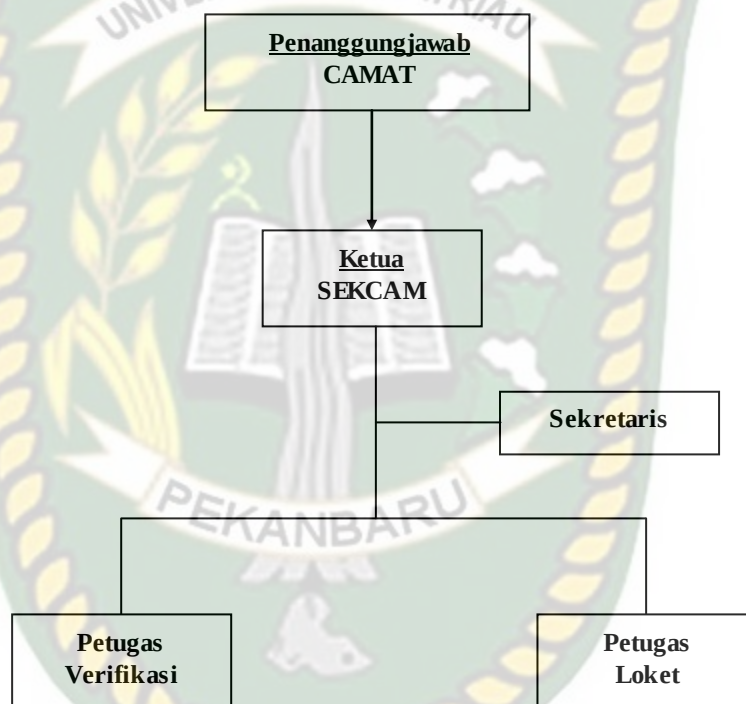
Inovasi pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak yang saat ini dikembangkan oleh Pemerintah Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak, adalah merupakan program inovasi yang bertujuan untuk memperpendek rentang jarak dan birokrasi pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan dengan masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau. Hal ini disebabkan karena letak permukiman penduduk yang terkonsentrasi di jalan Pemda dimasing-masing Kampung yang ada di Kecamatan Sungai Mandau jaraknya cukup jauh dari Kantor Kecamatan sehingga akan mempersulit masyarakat untuk datang ke kantor Camat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam operasional pelaksanaan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dilaksanakan oleh Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Kecamatan Sungai Mandau sesuai dengan Keputusan Camat Sungai Mandau Nomor

12 a/SET/KPTS/2009 Tentang Kebijakan *Paten On The Road* Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Sungai Mandau.

Adapun susunan organisasi pelayanan administrasi Terpadu Kecamatan *Paten On The Road* adalah sebagai berikut:

Gambar 4.5
Struktur Organisasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan *Paten On The Road* Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak



Sumber: Keputusan Camat Sungai Mandau Nomor 12 a/SET/KPTS/2009 Tentang Kebijakan *Paten On The Road* Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Sungai Mandau

Adapun susunan Tim Pelaksana Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Sungai Mandau antara lain adalah sebagai berikut:

1. Camat sebagai Penanggungjawab
2. Sekretaris Kecamatan sebagai Ketua
3. Kasi Pemerintahan dan Pelayanan sebagai Sekretaris
4. Kasi Kessos sebagai Pelaksana Teknis (Petugas Verifikasi)

5. Kasi PMK sebagai Pelaksana Teknis (Petugas Verifikasi)
6. Kasi Trantib sebagai Pelaksana Teknis (Petugas Verifikasi)
7. Kasubbag Keuangan dan Kepegawai sebagai Pelaksana Teknis (Pemegang Kas)
8. Anggota/Petugas.

Sementara itu susunan Tim Pelaksana Teknis Inovasi Pelayanan *Paten On The Road* yang secara langsung mendatangi wilayah Kampung di Kecamatan Sungai Mandau terdiri dari:

1. Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan bertugas melakukan pengesahan atau penandatanganan dokumen administrasi kependudukan.
2. Staf Seksi Pemerintahan dan Pelayanan bertugas memferivikasi berkas-berkas administrasi kependudukan yang diajukan masyarakat.
3. Petugas Pendaftaran bertugas melakukan kegiatan pelayanan pendaftaran dan perekaman data KTP-Elektronik

4.3. Sumber Daya Organisasi Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan *Paten On The Road* Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi *Paten On The Road* yang dilakukan secara berkeliling kewilayah Kampung yang terdapat di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak. Kegiatan pelayanan ini dilakukan oleh tim *Paten On The Road* selama 1 (satu) kali dalam sebulan.

Untuk itu tim pelaksana pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dilengkapi dengan dibagi dalam 2 tim kerja. Adapun susunan tim kerja pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road*

Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak akan dijelaskan pada tabel 4.10 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 4.10. Susunan Tim Kerja Pelayanan Administrasi Kependudukan *Paten On The Road* Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak Tahun 2019

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Tim A 1. Muhammad Rasyid, S.Pd 2. Nurbainah 3. Indrayani 4. Ariyanto	Ketua Staf Staf Staf	Sekretaris Kecamatan
2	Tim B 1. Yaumil Azwan 2. Nurbainah 3. Indrayani 4. Ariyanto	Ketua Staf Staf Staf	Kasi Pemerintahan

Sumber: Kantor Camat Sungai Mandau Tahun 2020

Berdasarkan data pada tabel 4.10 diatas diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak kelompok kerja pelayanan administrasi kependudukan dibagi dalam 2 (dua) tim yang terdiri dari Ti A dan Tim B. masing-masingtim beranggotakan 4 orang pegawai kantor camat Sungai Mandau Kabupaten Siak.

Adapun sarana prasarana yang saat ini digunakan dalam melaksanakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak saat ini akan dijelaskan pada tabel 4.11 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 4.11. Sarana Prasarana Pelayanan Administrasi Kependudukan *Paten On The Road* Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak Tahun 2019

No	Jenis	Jumlah Unit	Keterangan
1	2	3	4
1	Mobil operasional	1	Kondisi baik
2	laptop	1	Kondisi baik

1	2	3	4
3	Printer	1	Kondisi baik
4	Camera digital	1	Kondisi Baik
5	Iris Scanner	1	Kondisi Baik
6	Fingerprint Scanner	1	Kondisi Baik
7	Signature Pad	1	Kondisi Baik
8	Id Card Printer	1	Kondisi Baik
9	Alat tulis	1	Kondisi Baik
10	Failling box	4	Kondisi Baik
11	Tenda	1	Kondisi Baik
12	Genset Portabel	1	Kondisi Baik
13	Meja Portabel	1	Kondisi Baik
14	Kursi lipat	3	Kondisi Baik
15	Latar/Background Foto	2	Biru dan Merah

Sumber: Kantor Camat Sungai Mandau Tahun 2020

Sarana prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan Inovasi pelayanan publik ‘*Paten On The Road*’ adalah merupakan sarana prasarana kantor Kecamatan Sungai Mandau. Karena untuk pelaksanaan Inovasi pelayanan publik ‘*Paten On The Road*’ ini belum dilengkapi dengan sarana prasarana khusus.

Berbagai peralatan yang dibutuhkan untuk pelaksanaan Inovasi pelayanan publik ‘*Paten On The Road*’ langsung dibawa dari kantor Camat Sungai Mandau kelokasi-lokasi Kampung tempat dilaksanakannya kegiatan pelayanan. Kondisi ini dikhawatirkan nantinya akan menghambat pelayanan administrasi lainnya di Kantor Camat Sungai Mandau yang juga dilaksanakan diwaktu yang bersamaan dengan kegiatan pelayanan publik ‘*Paten On The Road*’ yang dilaksanakan oleh tim pelayanan publik ‘*Paten On The Road*’ di masing-masing Kampung yang ada di Kecamatan Sungai Mandau.

BAB V

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

5.1. Gambaran Subjek Penelitian

Sesuai dengan apa yang dijelaskan dalam metode penelitian ini, bahwa yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah aparatur pemerintah yang bertugas melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dan Masyarakat Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan tersebut dengan jumlah keseluruhan adalah 32 orang, maka peneliti terlebih dahulu menyajikan data-data mengenai identitas responden penelitian yang meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan dari para responden.

Untuk mengetahui keadaan responden/sampel penelitian, maka diuraikan secara singkat mengenai karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin, Umur dan tingkat pendidikan sebagai berikut :

1). Jenis Kelamin Responden

Tabel 5.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	18	56.25
2	Perempuan	14	43.75
Jumlah		32	100.00

Sumber : Data Olahan Penelitian 2020

Berdasarkan tabel 5.1 diatas terlihat bahwa responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 18 orang atau 56,25 %. Sedangkan responden yang memiliki jenis kelamin Perempuan sebanyak 14 orang atau 43,74%. Dengan demikian terlihat bahwa responden penelitian Analisis Inovasi Pelayanan Publik

Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui 'Paten On The Road' di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak lebih banyak berjenis kelamin Perempuan dari pada jenis kelamin Laki-Laki.

2). Umur Responden

Tabel 5.2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkatan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase %
1	20-30 tahun	3	9.38
2	31-40 tahun	7	21.88
3	41-50 tahun	17	53.13
4	> 50 Tahun	5	15.63
Jumlah		32	100.00

Sumber : Data Olahan Penelitian 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat, bahwa responden yang berumur 20-30 tahun sebanyak 3 orang atau 9,38% dari keseluruhan jumlah responden. Responden yang berumur 31-40 tahun sebanyak 7 orang atau 21,88% dari keseluruhan jumlah responden. Responden yang berumur 41-50 tahun sebanyak 17 orang atau 53,13% dari keseluruhan jumlah responden. Responden yang berumur > 50 tahun sebanyak 5 orang atau 15,63% dari keseluruhan jumlah responden. Jadi dari data tersebut diketahui jumlah responden berdasarkan umur terbanyak adalah responden yang berumur 41 > 50 tahun.

3). Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat pendidikan responden penelitian terdiri dari berbagai disiplin ilmu dari berbagai jenjang pendidikan. Untuk mengetahui tingkat pendidikan responden penelitian , dapat dilihat pada tabel 5.3 dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 5.3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	S2	0	0.00
2	S1	6	18.75
3	Diploma	1	3.13
4	SLTA	16	50.00
5	SLTP	5	15.63
6	SD	4	12.50
Jumlah		32	100.00

Sumber : Data Olahan Penelitian 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang memiliki tingkat pendidikan Sarjana Srata – 2 (S2) sebanyak 0 orang atau 0,00%, responden dengan tingkat pendidikan Sarjana Srata 1 (S1) sebanyak 6 orang atau 18,75%, responden yang memiliki tingkat pendidikan Diploma sebanyak 1 orang atau 3,13% dari keseluruhan responden, responden yang memiliki tingkat pendidikan SLTA sebanyak 16 orang atau 50,00% dari keseluruhan responden dan responden, responden yang memiliki tingkat pendidikan SLTP sebanyak 5 orang atau 15,63% dari keseluruhan responden dan responden, responden yang memiliki tingkat pendidikan SD sebanyak 4 orang atau 12,50% dari keseluruhan responden dan responden

Dengan demikian terlihat bahwa responden penelitian Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui ‘*Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak lebih banyak memiliki tingkat Pendidikan SLTA.

5.2. Analisa Data Hasil Penelitian.

Untuk memberikan gambaran mengenai Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui ‘*Paten On The Road*’ di Kecamatan

Sungai Mandau Kabupaten Siak, pada bagian ini akan diberikan uraian mengenai masing-masing variabel berdasarkan tanggapan responden terhadap item kuesioner penelitian.

Hasil tanggapan responden yang berjumlah 32 orang, berdasarkan hasil kuesioner penelitian akan diuraikan dalam bentuk tabel tabulasi frekuensi dengan skor untuk setiap dimensi variabel sebagai berikut:

5.2.1. Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui ‘*Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik maka pemerintah daerah melakukan berbagai terobosan yaitu melakukan berbagai inovasi dalam pelayanan publik. Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. 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 di bidang 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.

Pelaksanaan inovasi pelayanan publik ini juga dimaksudkan agar birokrasi pelayanan publik dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Berawal dari ide tersebut, maka saat ini diwilayah Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak. Kecamatan Sungai Mandau adalah salah satu Kecamatan dari 14 Kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Siak, dengan luas wilayah 1075 Km² dengan jumlah penduduk $\pm$ 7933 jiwa, terdiri dari 9 Kampung dengan ibukota Kecamatan Kampung Muara Kelantan. Kecamatan Mandau merupakan wilayah Kecamatan yang sangat terisolir di Kabupaten Siak.

Kondisi daerah yang terisolir seperti ini menimbulkan ide atau gagasan dari Camat Sungai Mandau pada saat ini adalah Bpk. Novendra Kasmara ,S.S.STp.M.Si untuk melakukan sebuah terobosan dalam pelayanan publik administrasi kependudukan yang diberi nama Inovasi pelayanan publik *'Paten On The Road'*.

Paten On The Road adalah merupakan program inovasi yang bertujuan untuk memperpendek rentang jarak dan birokrasi pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan dengan masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau Hal ini disebabkan karena letak permukiman penduduk yang terkonsentrasi di jalan Pemda dimasing-masing Kampung yang ada di Kecamatan Sungai Mandau yang jaraknya cukup jauh dari Kantor Kecamatan sehingga akan mempersulit masyarakat untuk datang ke kantor Camat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Dengan kondisi seperti ini tentunya akan mengakibatkan kepedulian masyarakat untuk

melakukan pengurusan administrasi kependudukan di wilayah Kecamatan Sungai Mandau akan menjadi berkurang, yang pada akhirnya mengakibatkan tingkat kepatuhan dan partisipasi masyarakat akan tertib administrasi kependudukan di Kecamatan Sungai Mandau menjadi rendah. Data mengenai jarak antara ibukota Kecamatan Sungai Mandau dengan pusat pemerintahan desa/kampung di Kecamatan Sungai Mandau akan dijelaskan pada tabel 5.4 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 5.4. Jarak Antara Ibukota Kecamatan Sungai Mandau dengan Pusat Pemerintahan Desa/Kelurahan

No	Desa/Kampung	Jarak Tempuh (Km)
1	Lubuk Umbut	70
2	Bencah Umbai	55
3	Tasik Betung	65
4	Teluk Lancang	32
5	Sungai Selodang	2
6	Muara Kelantan	0,5
7	Lubuk Jering	8
8	Muara Bungkal	10
9	Olak	12
Jarak tempuh rata-rata		28,05

Sumber: Kantor Camat Sungai Mandau Tahun 2020

Berdasarkan data pada tabel 5.4 diatas dapat diketahui bahwa jarak tempuh rata-rata antara masing-masing desa/kampung yang ada di Kecamatan Sungai Mandau dengan ibukota Kecamatan adalah 28,05 Km, bahkan ada wilayah kampung yang berjarak 32 sampai 70 km dengan ibukota Kecamatan.

Pelaksanaan program *'Paten On The Road'* adalah solusi dari kendala yang dialami masyarakat terkait jarak dengan Ibukota Kecamatan dan kendala jaringan internet untuk pengurusan administrasi dan perizinan *online* antara masyarakat penerima layanan dengan pemerintah dengan cara mendatangi langsung masyarakat yang membutuhkan layanan ke ceruk-ceruk Kampung di wilayah

Kecamatan Sungai Mandau, sesuai dengan Visi Pemerintah Kecamatan Sungai Mandau yaitu **"Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima dan Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan"**

Dengan dilaksanakannya pelayanan *Paten on The Road* ini maka tentunya akan mempermudah bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan seperti surat pengantar dari Kecamatan yang selama ini mesti diurus langsung oleh masyarakat ke kantor Kecamatan Sungai Mandau. Setelah inovasi pelayanan *Paten on The Road* ini dilaksanakan, maka surat-surat tersebut langsung ditandatangani oleh petugas Kecamatan yang langsung datang ke masing-masing Kampung yang ada di Kecamatan Sungai Mandau untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan, sehingga masyarakat tidak perlu lagi bersusah payah untuk datang ke kantor Kecamatan. Dengan adanya surat pengantar ini maka masyarakat langsung ke Siak untuk mendapatkan KTP yang dibutuhkan.

Inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak ini adalah merupakan suatu gagasan yang pengusulan inisiatifnya berasal dari Camat Sungai Mandau. Adapun misi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak ini adalah jemput bola, yaitu: Menjemput keperluan masyarakat dalam hal perizinan dan layanan khususnya dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

Hingga saat ini jenis pelayanan yang dilaksanakan dalam pelaksanaan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau antara lain meliputi :

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan berupa dokumen kependudukan yang terdiri dari :

- a. Biodata Penduduk;
 - b. KK;
 - c. KTP;
 - d. Surat Keterangan Kependudukan
 - Surat Keterangan Pindah;
 - Surat Keterangan Pindah Datang;
 - Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri;
 - Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri;
 - Surat Keterangan Tempat Tinggal;
 - Surat Keterangan Kelahiran;
 - Surat Keterangan Lahir Mati.
 - Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
 - Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;
 - Surat Keterangan Kematian;
 - Surat Keterangan Pengangkatan Anak;
 - Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia;
 - Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas; dan
 - Surat Keterangan Pencatatan Sipil.
 - e. Akta Pencatatan Sipil.
 - Register Akta Pencatatan Sipil; dan
 - Kutipan Akta Pencatatan Sipil.
2. Pelayanan Perizinan yang terdiri dari :
- a. Izin Reklame
 - b. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Mikro
 - c. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kecil
 - d. Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dengan luas $\leq 150 \text{ M}^2$
 - e. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tempat Tinggal/Ruko Kantor Swasta dengan luas $\leq 150 \text{ M}^2$
 - f. Pemberian Izin Gangguan Usaha/Perusahaan es batu klasifikasi kecil
 - g. Pemberian Izin Gangguan Usaha/ Perusahan Kerajinan Rumah Tangga
4. Pelayanan Non Perizinan yang terdiri dari :
- a. Merekomendasikan pemberian Izin Mendirikan Bangunan $> 150 \text{ M}^2$
 - b. Merekomendasikan permohonan izin opsional sekolah swasta seluruh jenjang dan jenis pendidikan di Kecamatan
 - c. Merekomendasikan izin pendirian prasekolah dan pendidikan dasar yang dilaksanakan oleh masyarakat (swasta)
 - d. Merekomendasikan Surat Keterangan Pindah
 - e. Merekomendasikan Akte Kelahiran
 - f. Merekomendasikan Surat Pengantar Pengurusan KTP
 - g. Merekomendasikan Surat Keterangan Kurang Mampu

Dalam penelitian ini, inovasi pelayanan publik yang dijadikan sebagai bahan analisis penelitian pelayanan administrasi kependudukan melalui *'Paten On The*

Road’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dianalisis berdasarkan indikator inovasipelayanan publik menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008:17-18). Adapun indikator inovasi pelayanan publik tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Sebuah inovasi harus memiliki keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri sebuah inovasi yang dapat membedakan inovasi tersebut dengan inovasi lainnya

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi harus memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Dengan sifat yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibanding dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah terbukti dan teruji mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibanding dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi

5. *Observability* (Kemungkinan Diteliti)

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana dia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dengan atribut seperti itu maka inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dimensi indikator variabel inovasi pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui ‘*Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak, akan dijelaskan pada tabel Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten on the Road* di

Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak pada tabel 5.5 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 5.5. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten on the Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak

No	Item Pertanyaan	Kriteria Penilaian					Jumlah	Kategori
		SB	B	CB	KB	TB		
1	<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	44	13	7	0	0	64	Sangat Baik
2	<i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	51	8	5	0	0	64	
3	<i>Complexity</i> (Kerumitan)	26	23	15	0	0	64	
4	<i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba)	40	18	6	0	0	64	
5	<i>Observability</i> (Kemudahan diamati)	26	32	6	0	0	64	
Jumlah Tanggapan		187	94	39	0	0	320	Sangat Baik
Total Skor		935	376	117	0	0	1428	
Persentase		58.44	29.38	12.19	0.00	0.00	100.00	

Sumber : Data Olahan Penelitian 2020

Keterangan:

Rentang skala skor variabel Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Paten On The Road* Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak

1. 1344,4 - 1600 = Sangat Baik
2. 1088,3 - 1344,3 = Baik
3. 832,2 - 1088,2 = Cukup Baik
4. 576,1 - 832,1 = Kurang Baik
5. 320 - 576 = Tidak Baik

Berdasarkan hasil tanggapan para responden pada tabel 5.5 diatas diketahui tanggapan 32 orang responden pada kategori Sangat Baik berjumlah 187 tanggapan dengan nilai skor 935, tanggapan responden kategori Baik yaitu 94 tanggapan dengan nilai skor 376, tanggapan responden pada kategori Cukup Baik yaitu 39 tanggapan dengan nilai skor 117, tanggapan responden pada kategori Kurang Baik yaitu 0 tanggapan dengan nilai skor 0 dan tanggapan responden Tidak Baik yaitu 0 tanggapan dengan nilai skor 0. Sementara itu total skor tanggapan responden adalah 1428 berada pada kategori Sangat Baik

Berdasarkan rekapitulasi data hasil penelitian yang diperoleh pada table 5.5 di atas dapat diketahui skor aktual (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden sebesar 1428 berada pada kategori **Sangat Baik**.

Dari hasil observasi peneliti yang telah dilakukan dan juga dari hasil penyebaran kuisisioner penelitian diketahui bahwa inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah terselenggara dengan sangat baik, karena sudah memenuhi kaidah inovasi pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai masing-masing dimensi variabel inovasi pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui '*Paten On The Road*' di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak, akan diuraikan dibawah ini sebagai berikut

1. Analisis Dimensi Variabel *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan '*Paten On The Road*' di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak.

Dalam penelitian ini, dimensi *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) yang dijadikan analisis penelitian merujuk pada pendapat Rogers dalam (Suwarno, 2008:17-18), yang menganalisis hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan inovasi *Paten On The Road* lebih menguntungkan
2. Pelaksanaan inovasi *Paten On The Road* memiliki nilai kebaruan dan berbeda dengan Inovasi lainnya

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner penelitian mengenai mengenai dimensi variabel *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak, akan dijelaskan pada tabel 5.6 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 5.6. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Variabel *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) Dalam Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan ‘*Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak

No	Item Pertanyaan	Kriteria Penilaian					Jumlah	Kategori
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Keuntungan pelaksanaan	21	6	5	0	0	32	Sangat Baik
2	Memiliki nilai kebaruan	23	7	2	0	0	32	
Jumlah Tanggapan		44	13	7	0	0	64	
Total Skor		220	52	21	0	0	293	
Persentase		68.75	20.31	10.94	0.00	0.00	100.00	

Sumber : Data Olahan Penelitian 2020

Keterangan:

Rentang skala skor variabel *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

1. 269,2 - 320 = Sangat Baik
2. 217,9 - 269,1 = Baik
3. 166,6 - 217,8 = Cukup Baik
4. 115,3 - 166,5 = Kurang Baik
5. 64 - 115,2 = Tidak Baik

Berdasarkan hasil tanggapan para responden pada tabel 5.6 diatas diketahui tanggapan dari 32 orang responden pada kategori Sangat Baik berjumlah 44 tanggapan atau 68,75% , tanggapan responden kategori Baik yaitu 13 tanggapan atau 20,31%, tanggapan responden pada kategori Cukup Baik yaitu 7 tanggapan atau 10,94%, tanggapan responden pada kategori Kurang Baik yaitu 0 tanggapan atau 0% dan tanggapan responden Tidak Baik yaitu 0 tanggapan atau 0%. Sementara itu total skor tanggapan responden adalah 293 Berada pada kategori Sangat Baik

Berdasarkan data pada tabel 5.6 diatas dapat diketahui bahwa *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) Dalam Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan ‘*Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak menurut sebahagian besar responden penelitian rata-rata tertinggi berada pada kategori Sangat Baik yaitu 44 tanggapan atau 68,75% dari keseluruhan tanggapan responden penelitian.

Hasil wawancara penelitian yang dilakukan kepada Camat Sungai Mandau mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dianalisis berdasarkan keuntungan pelaksanaan kegiatan tersebut diwilayah Kecamatan Sungai Mandau, melalui hasil wawancara penelitian akan dijelaskan sebagai berikut:

“Jika kita berbicara mengenai keuntungan dalam hal ini keuntungan yang dirasakan oleh masyarakat khususnya yang berdomisili diwilayah Kecamatan Sungai Mandau ini sudah barang tentu dirasakan manfaat atau keuntungannya oleh masyarakat. Biasanya pelayanan administrasi kependudukan kita laksanakan di kantor kecamatan, bukan ke wilayah kampung atau tempat pemukiman penduduk. Dengan adanya inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang kami sebut dengan “Paten on the Road”, maka saat ini masyarakat tidak perlu lagi melakukan pengurusan administrasi kependudukan dan pengurusan izin lainnya nya di kantor camat ini. Masyarakat cukup menunggu di kantor kepenghuluhan masing-masing atau tempat-tempat yang telah ditentukan di kampungnya sesuai dengan tanggal kunjungan yang telah ditetapkan. Seperti yang kita ketahui bahwa wilayah kecamatan Sungai Mandau adalah merupakan salah satu wilayah yang sampai saat ini masih terisolir di Provinsi Riau dan juga jarak tempuh dari masing-masing kampung yang ada di kecamatan ini sangat jauh, bahkan untuk wilayah Kampung Lubuk Umbut berjarak lebih kurang 40 Km dari sini. Dalam kondisi normal saja dengan jarak sejauh itu sangat menyulitkan bagi warga untuk datang ke kantor camat ini, apalagi jika musim hujan atau musim kabut asap, tentunya akses jalan tersebut tidak mudah untuk dilewati. Nah dengan adanya program ini sudah pasti memberikan keuntungan tersendiri bagi masyarakat.”

Tanggapan yang sama juga disampaikan oleh Penghulu Kampung Sungai Selodang sebagai berikut:

“Manfaatnya sangat kami rasakan. Bagi masyarakat yang lokasinya dekat dengan kantor camat seperti dikepenghuluhan kami ini, kami bisa saja langsung melakukan pengurusan ke kantor camat. Tapi bagaimana dengan kampung-kampung lainnya yang jaraknya sangat jauh dari kantor camat Sungai Mandau. Mereka tentu akan merasakan manfaat dari dilaksanakannya pelayanan Paten on the Road ini. Dimana berbagai kebutuhan mereka akan adanya pelayanan administrasi kependudukan akan dilayani langsung oleh petugas di Kampungnya masing-masing.”

Tanggapan masyarakat mengenai manfaat pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten on The Road* adalah sebagai berikut:

“Sebagai masyarakat, kami merasakan manfaat dari kegiatan Paten on The Road ini. Kami tak perlu harus datang ke kantor kecamatan untuk mengurus KTP, KK dan surat izin lainnya. Dengan adanya petugas yang datang ketempat kami, kami hanya cukup menunggu saja saat diadakannya kegiatan tersebut dan terlebih dahulu melengkapi persyaratan yang sudah disampaikan sebelumnya. Jadi ya.. ini sangat bermanfaat sekali.”

Berdasarkan hasil tanggapan informan penelitian mengenai manfaat dilaksanakannya inovasi pelayanan administrasi kependudukan Paten on the Road di wilayah Kecamatan Sungai Mandau dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program tersebut sangat dirasakan manfaatnya bagi masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau.

Dengan dilaksanakannya pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten on The Road*, akan memberikan kemudahan bagi masyarakat yang memerlukan pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor Camat Sungai Mandau untuk keperluan tersebut, akan tetapi cukup hanya dengan menunggu informasi waktu dan tempat dilaksanakannya pelayanan di kepenghuluan mereka masing-masing.

Sementara itu dimensi indikator *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) berikutnya dalam inovasi pelayanan publik adalah faktor kebaruan. Dalam hal ini sebuah inovasi harus memiliki nilai kebaruan dan berbeda dengan Inovasi lainnya.

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh responden penelitian mengenai dimensi indikator kebaruan berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Sekretaris Camat Sungai Mandau adalah sebagai berikut:

“Pelayanan masyarakat Paten On The Road yang saat ini kami laksanakan di Kecamatan Sungai Mandau adalah sesuatu yang baru yang selama ini belum pernah kami lakukan. Bahkan mungkin untuk wilayah provinsi Riau sendiri, baru disini dilaksanakan kegiatan seperti ini.”

Tanggapan berikutnya disampaikan oleh Camat Sungai Mandau mengenai nilai kebaruan yang dimiliki oleh inovasi pelayanan publik *Paten On The Road* adalah sebagai berikut:

“Inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan Paten On The Road ini adalah suatu gagasan baru yang murni digagas oleh Camat Sungai Mandau sebelumnya yaitu Bapak Novendra Kasmara, S.STP, M.Si bersama masyarakat. Adapun tujuan dari dilaksanakannya kegiatan ini adalah supaya pelayanan masyarakat khususnya pelayanan administrasi kependudukan dan juga beberapa jenis pelayanan lainnya seperti pelayanan Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Kependudukan, Akta Pencatatan Sipil, Pelayanan Perizinan dan juga beberapa jenis pelayanan non perizinan yang saat ini menjadi tugas pemerintah Kecamatan dapat dilaksanakan dengan baik dan langsung dapat dilaksanakan dilingkungan masyarakat disamping beberapa jenis pelayanan publik lainnya. Karena keberhasilan pelaksanaan inovasi Paten On The Road ini di wilayah Kecamatan Sungai Mandau, maka Pemerintah Kecamatan Sungai Mandau berdasarkan Keputusan Gubernur Nomor : 927/XI/2018 Tanggal 5 November 2018 pada tahun 2018 Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak ditetapkan sebagai Kecamatan terbaik kedua di Provinsi Riau.

Tanggapan lainnya yang juga disampaikan terkait dengan nilai kebaruan yang dimiliki dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road*, ditanggapi oleh Kasubbag Keuangan Kecamatan Sungai Mandau sebagai berikut:

Paten On The Road adalah sesuatu yang baru bagi kami dalam pelaksanaan pelayanan khususnya bagi pelayanan administrasi kependudukan. Selama ini belum ada dilaksanakan kegiatan seperti ini. Disaat pelaksanaan pelayanan publik Paten On The Road, sistem pelayanan yang kami gunakan adalah sistem jemput bola. Dimana dalam sistem ini kita selaku aparatur pemerintah yang secara langsung mendatangi masyarakat untuk memberikan pelayanan. Dengan adanya sistem jemput bola ini, maka diharapkan tingkat kepatuhan masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan akan semakin meningkat. Hal ini disebabkan karena kita sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan di wilayah kampung mereka masing-masing.”

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh informan penelitian tersebut diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah memenuhi syarat

suatu inovasi pelayanan publik yaitu memiliki nilai kebaruan. Karena pelaksanaan kegiatan tersebut sebelumnya belum pernah dilaksanakan di Kecamatan Sungai Mandau dan juga di wilayah lainnya di Provinsi Riau.

Berdasarkan hasil observasi/pengamatan dan juga wawancara penelitian dan juga yang telah dilakukan terhadap inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten on the Road* berdasarkan dimensi indikator *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) sudah memenuhi kaidah inovasi pelayanan publik yaitu:

1. Pelaksanaan inovasi *Paten On The Road* dari segi manfaat dirasakan oleh sebagian besar informan lebih menguntungkan jika dibandingkan dengan pelayanan administrasi kependudukan yang selama ini dilaksanakan
 2. Pelaksanaan inovasi *Paten On The Road* memiliki nilai kebaruan dan berbeda dengan Inovasi lainnya yang dijalankan selama ini.
2. **Analisis Dimensi Variabel *Compatibility* (Kesesuaian) Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan ‘*Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak.**

Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan “*breakthrough*” untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi tersebut secara lebih cepat.

Kesuaian merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan konsisten dengan nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, serta sesuai dengan kebutuhan orang-orang yang potensial sebagai pengadopsi. Sebuah ide yang tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma di dalam sebuah sistem sosial, tidak akan diadopsi secepat seperti inovasi yang sesuai (Rogers, 1983)

Dalam penelitian ini, dimensi variabel *Compatibility* (Kesesuaian) yang dijadikan analisis penelitian merujuk pada pendapat Rogers dalam (Suwarno, 2008:17-18), yang menganalisis hal-hal sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* sesuai dengan kebutuhan
2. Pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* dalam pelaksanaannya lebih mudah dipahami

Berdasarkan hasil penyebaran quisioner penelitian mengenai dimensi variabel *Compatibility* (Kesesuaian), akan dijelaskan pada tabel 5.7 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 5.7. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Variabel *Compatibility* (Kesesuaian) Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan ‘*Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak

No	Item Pertanyaan	Kriteria Penilaian					Jumlah	Kategori
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Sesuai dengan kebutuhan	28	0	4	0	0	32	Sangat Baik
2	Mudah dipahami	23	8	1	0	0	32	
Jumlah Tanggapan		51	8	5	0	0	64	
Jumlah Skor		255	32	15	0	0	302	
Persentase		79.69	12.50	7.81	0.00	0.00	100.00	

Sumber : Data Olahan Penelitian 2020

Keterangan:

Rentang skala skor variabel *Compatibility* (Kesesuaian)

1. 269,2 - 320 = Sangat Baik
2. 217,9 - 269,1 = Baik
3. 166,6 - 217,8 = Cukup Baik
4. 115,3 - 166,5 = Kurang Baik

5. 64 – 115,2 = Tidak Baik

Berdasarkan hasil tanggapan para responden pada tabel 5.7 diatas diketahui tanggapan dari 32 orang responden pada kategori Sangat Baik berjumlah 51 tanggapan atau 79,69% , tanggapan responden kategori Baik yaitu 8 tanggapan atau 12,50%, tanggapan responden pada kategori Cukup Baik yaitu 5 tanggapan atau 7,81%, tanggapan responden pada kategori Kurang Baik yaitu 0 tanggapan atau 0% dan tanggapan responden Tidak Baik yaitu 0 tanggapan atau 0%. Sementara itu total skor tanggapan responden adalah 302 Berada pada kategori Sangat Baik

Berdasarkan data pada tabel 5.7 diatas dapat diketahui bahwa inovasi pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan ‘*Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak berdasarkan dimensi variabel *Compatibility* (Kesesuaian) menurut sebahagian besar responden penelitian rata-rata tertinggi berada pada kategori Sagat Baik yaitu 51 tanggapan atau 79,69% dari keseluruhan tanggapan responden penelitian.

Hasil wawancara penelitian yang dilakukan kepada responden penelitian mengenai *Compatibility* (Kesesuaian) inovasi pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan ‘*Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Kecamatan Sungai Mandau sebagai berikut:

“Pelaksanaan pelayanan dengan sistemPaten on The Road ini sangat sesuai untuk diterapkan diwilayah Kecamatan Sungai Mandau ini dan juga sangat sesuai bagi masyarakat karena tidak semua masyarakat berkesempatan untuk datang ke kantor camat Sungai Mandau. Sistem ini sengaja dirancang untuk memudahkan pemberian pelayanan administrasi kependudukan dan juga beberapa jenis pelayanan perizinan serta rekomendasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. .”

Tanggapan yang sama juga disampaikan oleh Camat Sungai Mandau mengenai kesesuaian pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan pelaksanaan pelayanan *Paten on the Road* sebagai berikut:

“Pelaksanaan pelayanan Paten on the Road ini sangat sesuai untuk diterapkan di wilayah Kecamatan Sungai Mandau ini. Karena Kecamatan Sungai Mandau masih merupakan wilayah Kecamatan yang terisolir. Jarak antar Desa atau Kampung ke kantor kecamatan juga sangat berjauhan. Sulit bagi masyarakat untuk melakukan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Bahkan di Kecamatan Sungai Mandau ini masih banyak kami jumpai masyarakat yang tidak memiliki kartu identitas kependudukan. Jadi dengan adanya kegiatan ini memang betul-betul dirasakan manfaatnya bagi masyarakat karena kita melaksanakan sistem jemput bola. Dalam hal ini, para petugas kecamatan yang mendatangi wilayah pemukiman penduduk untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang mereka butuhkan.”

Tanggapan mengenai kesesuaian pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* dengan kebutuhan masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau ditanggapi oleh Penghulu Kampung Tasik Betung sebagai berikut:

“Menurut saya sangat sesuai. Kami masyarakat sangat membutuhkan bantuan pelayanan dari pemerintah khususnya dalam pengurusan kartu identitas (KTP), KK, surat rekomendasi dan surat-surat lainnya. Selama ini masyarakat Tasik Betung ini banyak yang tidak peduli dengan hal tersebut. Namun disaat ada keperluan seperti saat memasukkan anak ke sekolah, saat berobat ke rumah Sakit yang ada di Kota atau saat tertentu lainnya, barulah mereka mendatangi kami untuk melakukan pengurusan berbagai persyaratan tersebut. Jika tak ada keperluan mendesak, mereka seakan abai atau tidak peduli dengan hal ini. Padahal identitas diri ataupun surat-surat administrasi kependudukan itu sangat penting. Alasannya sangat jelas bahwa masyarakat tak sempat datang ke kantor camat. Jika adapun yang datang kesana, sebahagian besar tidak betah karena prosesnya berbelit-belit, masyarakat tidak cukup untuk datang satu kali saja dalam pengurusan tersebut, mesti berulang kali. Ini yang membuat masyarakat malas. Nah dengan adanya Paten on the Road ini, maka masyarakat sangat menyambut baik terlaksananya kegiatan ini. Masyarakat tidak perlu repot untuk datang ke kantor Kecamatan. Masyarakat cukup mengurus beberapa surat pengantar melalui Kepenghulu Tasik Betung dan tinggal menunggu jadwal kuntungan tim Paten on the Road ke Kampung kami. Jadi sekali lagi sangat sesuai dengan kebutuhan.”

Masyarakat Kampung Tasik Betung juga menanggapi kesesuaian inovasi pelayanan *Paten on the Road* dengan kebutuhan masyarakat sebagai berikut:

“Menurut saya sangat sesuai pak. Kami masyarakat kampung ini tak perlu lagi jauh-jauh datang ke kantor camat atau ke ibukota Kabupaten Siak hanya untuk mengurus surat-surat ini. Cukup tunggu saja jadwal kunjungan tim Paten kekampung kami.”

Berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh responden mengenai kesesuaian inovasi pelayanan *Paten on the Road* dengan kebutuhan masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten on the Road* sangat sesuai untuk diterapkan di wilayah Kecamatan Sungai Mandau. Hal ini disebabkan karena wilayah kecamatan Sungai Mandau merupakan salah satu wilayah yang masih terisolir di Provinsi Riau, akses transportasi dari masing-masing Kampung yang ada di Kecamatan Sungai Mandau baik ke ibukota Kecamatan ataupun ibukota Kabupaten Siak rata-rata sangat jauh dan disaat-saat tertentu seperti pada musim hujan dan juga ketika terjadi bencana kabut asap, banyak akses jalan antar kampung yang tidak bisa dilewati. Kondisi ini tentunya akan mengurangi rasa antusias dan juga partisipasi masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau untuk melaksanakan pengurusan administrasi kependudukan dan pengurusan izin atau rekomendasi lainnya yang mereka butuhkan.

Dengan adanya program pelayanan *Paten on the Road* ini maka partisipasi masyarakat dan juga rasa peduli masyarakat terhadap tertib administrasi kependudukan akan semakin meningkat, karena masyarakat tidak perlu disibukkan lagi dengan berpergian ke kantor camat Sungai Mandau ataupun Ke ibukota Kabupaten Siak guna mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan

izin ataupun surat rekomendasi yang dibutuhkan. Masyarakat cukup menunggu jadwal kunjungan tim *Paten on the Road* yang telah ditetapkan untuk datang ke Kampung mereka masing guna memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Aspek lainnya yang menjadi dimensi *Compatibility* (Kesesuaian) dilaksanakan suatu inovasi pelayanan adalah mengenai kemudahan untuk memahami sistem dari suatu inovasi pelayanan yang dilaksanakan. Mengenai permasalahan tersebut berdasarkan hasil wawancara penelitian yang disampaikan oleh Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Kecamatan Sungai Mandau sebagai berikut:

“Pelaksanaan pelayanan Paten on the Road sangat mudah dipahami baik oleh petugas pelaksana kegiatan ataupun masyarakat. Karena kita menggunakan standar pelayanan yang ada selama ini. Dalam hal ini kita merujuk pada standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dimana untuk masing-masing Standar Operasional Prosedur (SOP) dari pelayanan yang diberikan sudah ditetapkan berdasarkan Keputusan Camat Sungai Mandau. Mengingat saat ini sebagian kewenangan Pemerintah Kabupaten sudah dilimpahkan kepada Camat berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah. Dengan adanya Peraturan tersebut, maka kami aparatur kecamatan sudah menetapkan SOP dari masing-masing Pelayanan yang diberikan dan tentunya sudah disesuaikan dengan situasi kondisi dan kebutuhan masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau ini.. .”

Tanggapan berikutnya juga disampaikan oleh staf pelaksana pelayanan *Paten on the Road* sebagai berikut:

“Pelayanan Paten on the Road sangat mudah dipahami karena hampir sama dengan pelayanan administrasi kependudukan lainnya yang ada. Hanya perbedaannya terletak pada lokasi pelayanan saja, dimana dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan Paten on the Road ini pelayanan dilakukan tidak di kantor camat, akan tetapi di wilayah kampung dari masing-masing masyarakat yang akan kami layani. Ditambah lagi sebelum inovasi Paten on the Road ini dimulai, kami sudah melakukan sosialisasi terlebih dahulu kepada masyarakat.”

Tanggapan berikutnya juga disampaikan oleh Ketua LAM Riau Kecamatan Sungai Mandau mengenai kemudahan untuk memahami inovasi pelayanan administrasi kependudukan sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan baik dari segi prosedur pelayanan ataupun syarat-syarat pemberian layanan sangat mudah dipahami oleh masyarakat. Karena sudah disosialisasikan terlebih dahulu. Sekarang yang tinggal adalah kesadaran masyarakat untuk mau melakukan pengurusan administrasi mereka dan melengkapi persyaratan yang sudah ditetapkan. Kami juga sudah berupaya untuk memberikan pencerahan kepada masyarakat akan pentingnya kelengkapan administrasi kependudukan serta berbagai izin yang harus dimiliki masyarakat agar apapun yang akan dilakukan dapat berjalan dengan lancar.”

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh informan penelitian tersebut diatas mengenai kemudahan *Compatibility* (Kesesuaian) berdasarkan kemudahan untuk memahami inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten on the Road* dikecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak, ditanggapi dengan sangat baik oleh masing-masing informan. Dengan diterapkannya inovasi pelayanan ini masyarakat merasa tidak terlalu sulit untuk memahami alur Standar Operasional Prosedur pelaksanaan pelayanan karena berbagai aturan ataupun SOP dari masing-masing pelayanan yang diberikan melalui *Paten on the Road* tersebut, terlebih dahulu sudah disosialisasikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi/pengamatan serta wawancara penelitian yang telah dilakukan terhadap inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten on the Road* yang dianalisis dari dimensi indikator *Compatibility* (Kesesuaian) dapat di ketahui bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten on the Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak telah memenuhi kaidah inovasi pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* sesuai telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* dalam pelaksanaannya lebih mudah dipahami baik oleh aparatur pelaksana kegiatan pelayanan ataupun masyarakat yang membutuhkan layanan.
3. **Analisis Dimensi Variabel *Complexity* (Kerumitan) Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan ‘*Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak.**

Complexity atau kerumitan merupakan indikator ketiga yang terdapat dalam atribut inovasi yang digunakan untuk mengetahui tingkat kerumitan dari adanya inovasi tersebut. Dengan adanya inovasi tingkat kerumitan dari prosedur pelayanan bisa jadi lebih tinggi dari pada prosedur pelayanan sebelumnya. Tetapi inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, tergantung bagaimana suatu organisasi menjalankan inovasi tersebut.

Inovasi memiliki tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Senge dalam (Muluk:2008:61) mengkombinasikan pemikiran sebagai organisasi pembelajaran untuk mengurangi sebuah kerumitan. pendapat serupa tentang kompleksitas kerumitan inovasi disampaikan oleh Mulgan dan Albury (dalam Khairul Muluk, 2008:44) bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

Dalam penelitian ini, dimensi *Complexity* (Kerumitan) yang dijadikan analisis penelitian merujuk pada pendapat Rogers dalam (Suwarno, 2008:17-18), yang menganalisis hal-hal sebagai berikut:

1. Tingkat kerumitan pelaksanaan inovasi *Paten On The Road*
2. Kendala dalam menanggulangi permasalahan sistem pelaksanaan inovasi *Paten On The Road*

Berdasarkan hasil penyebaran quisioner penelitian mengenai mengenai dimensi variabel *Complexity* (Kerumitan) dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak, akan dijelaskan pada tabel 5.8 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 5.8. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Variabel *Complexity* (Kerumitan) Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan ‘*Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak

No	Item Pertanyaan	Kriteria Penilaian					Jumlah	Kategori
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Tingkat Kerumitan	9	12	11	0	0	32	Baik
2	Kendala	17	11	4	0	0	32	
Jumlah Tanggapan		26	23	15	0	0	64	
Jumlah Skor		130	92	45	0	0	267	
Persentase		40.63	35.94	23.44	0.00	0.00	100.00	

Sumber : Data Olahan Penelitian 2020

Keterangan:

Rentang skala skor variabel *Compatibility* (Kesesuaian)

1. 269,2 - 320 = Sangat Baik
2. 217,9 – 269,1 = Baik
3. 166,6 – 217,8 = Cukup Baik
4. 115,3 – 166,5 = Kurang Baik
5. 64 – 115,2 = Tidak Baik

Berdasarkan hasil tanggapan para responden pada tabel 5.8 diatas diketahui tanggapan dari 32 orang responden pada kategori Sangat Baik berjumlah 26 tanggapan atau 40,63% , tanggapan responden kategori Baik yaitu 23 tanggapan atau 35,94%, tanggapan responden pada kategori Cukup Baik yaitu 15 tanggapan atau

23,44%, tanggapan responden pada kategori Kurang Baik yaitu 0 tanggapan atau 0% dan tanggapan responden Tidak Baik yaitu 0 tanggapan atau 0%. Sementara itu total skor tanggapan responden adalah 267 Berada pada kategori Baik

Berdasarkan data pada tabel 5.8 diatas dapat diketahui bahwa *Complexity* (Kerumitan) dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan ‘*Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak menurut sebahagian besar responden penelitian rata-rata tertinggi berada pada kategori Baik yaitu 23 tanggapan atau 35,94% dari keseluruhan tanggapan responden penelitian.

Hasil wawancara penelitian yang dilakukan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Kecamatan Sungai Mandau mengenai tingkat kerumitan pelaksanaan inovasi *Paten On The Road* dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

“Tingkat kerumitan dalam pelaksanaan ini memang ada namun semua itu lebih dominan disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat akan persyaratan administrasi yang harus mereka lampirkan dalam setiap proses pelayanan seperti kurangnya surat pengantar dari RT RW atau kepenghuluhan dalam membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP). Tidak sesuainya jadwal kunjungan tim Paten on the Road dengan jadwal masyarakat dll. Sementara dari kami petugas pelaksana kegiatan tidak ada masalah. Karena sistem prosedur yang kami terapkan masing mengacu pada sistem pelayanan PATEN yang selama ini kita terapkan. Yang berbeda hanya lokasi pelayanannya saja yang selama ini kita lakukan dikantor, kemudian dengan adanya inovasi ini kita pindahkan tempat pelayanannya ke masing-masing Kampung di Kecamatan Sungai Mandau.

Tanggapan berikutnya disampaikan oleh staf pelaksana inovasi *Paten On The Road* mengenai kerumitan pelaksanaan inovasi *Paten On The Road* sebagai berikut:

“Dalam melaksanakan kegiatan ini tidak rumit atau sulit kami pahami. Hal ini disebabkan pelayanan Paten On The Road sama saja dengan pelayanan administrasi kependudukan lainnya bahkan SOP nya juga masih menggunakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan PATEN. Jadi tidak ada kendala bagi kami.”

Tanggapan berikutnya disampaikan juga disampaikan oleh staf pelaksana inovasi *Paten On The Road* mengenai kerumitan pelaksanaan inovasi *Paten On The Road* sebagai berikut:

“Daerah kami ini tidak semuanya dilalui oleh jaringan internet. Jadi kalau ditanya masalah kerumitannya dengan sistem pelayanan langsung seperti ini hanya pada jaringan saja. Seperti saat perekaman data masyarakat, mesti kami ulang lagi saat sudah berada di kantor kecamatan. Kalau dari prosedur tidak ada yang rumit. Ini sudah umum kita lakukan.”

Tanggapan dari masyarakat mengenai kerumitan pelaksanaan inovasi pelayanan dengan sistem *Paten On the Road* ditanggapi sebagai berikut:

“Menurut kami biasa saja pak... tidak rumit. Hanya waktu pelaksanaannya yang terkadang tidak sesuai dengan waktu kami. Kami mesti berkeburu ataupun bekerja. Sementara itu jadwal kunjungan tim kecamatan sudah ditentukan 1 kali dalam sebulan. Dan kadang kala disaat dilaksanakan pelayanan situasi tidak memungkinkan bagi kami untuk datang. Misalnya saat musim hujan atau musim kabut asap. Akhirnya kami mesti menunggu kedatangan tim untuk satu bulan kedepan.”

Berdasarkan hasil tanggapan informan penelitian mengenai tingkat kerumitan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten on the Road* jika di tinjau dari kerumitan sistem pelayanan tidak menjadi kendala yang berarti baik bagi petugas ataupun masyarakat. Namun masih ditemui permasalahan terkait pelaksanaan kegiatan tersebut antara lain wilayah yang dikunjungi tidak memiliki jaringan internet. Dengan kondisi seperti ini rekam data yang bersifat online tidak dapat dilakukan di wilayah kerja masing-masing pelayanan sehingga bagi petugas harus merekap ulang data-data tersebut setelah kembali berada di ibukota kecamatan (sudah ada jaringan internet).

Begitu juga dengan jadwal kunjungan tim yang diberlakukan 1 (satu) kali dalam sebulan. Dengan penetapan jadwal ini, maka ada kemungkinan bagi masyarakat

untuk tidak dapat mengikuti pelayanan, disebabkan situasi dan kondisi yang tidak memadai.

Sementara itu analisis inovasi pelayanan publik tersebut jika ditinjau dari dimensi *Complexity* (Kerumitan) berdasarkan kendala dalam menanggulangi permasalahan sistem pelaksanaan inovasi *Paten On The Road* berdasarkan hasil wawancara penelitian ditanggapi oleh Camat Sungai Mandau sebagai berikut:

“Untuk kendala pasti ada. Berhubung kegiatan Paten on the Road ini baru sebatas inovasi dari pihak kecamatan, maka barang tentu hingga saat ini penggaran dana untuk kegiatan tersebut belum ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Siak dan tidak dianggarkan pendanaan tersebut secara khusus dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kecamatan Sungai Mandau. Para petugas pelaksana juga belum diberikan insentif atas pelaksanaan kegiatan tersebut. Seluruh biaya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kegiatan Paten on the Road selama ini diperoleh dari honorarium petugas yang tergabung dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Sungai Mandau. Tapi hal ini bagi kami tidak jadi permasalahan besar. Semua dapat memahami akan kebutuhan ini. Para petugas yang tergabung dalam tim PATEN Kecamatan Sungai Mandau secara langsung juga tergabung dalam tim Paten on the Road, sementara jenis pelayanannya juga sama, sama-sama melayani administrasi kependudukan dan perizinan serta rekomendasi tertentu dari kecamatan. Berdasarkan hal tersebut, sehingga semua sepakat jika insentif ataupun pendanaan kegiatan Paten on the Road dianggarkan dari anggaran pendanaan PATEN yang secara resmi sudah ditetapkan dan dianggarkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Siak dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kecamatan Sungai Mandau.

Tanggapan mengenai kendala dalam menanggulangi permasalahan sistem pelaksanaan inovasi *Paten On The Road* juga ditanggapi oleh Kasubbag Keuangan Kecamatan Sungai Mandau sebagai berikut:

“Kendala kita saat ini dalam pelaksanaan kegiatan Paten on the Road lebih dominan pada permasalahan ketersediaan sarana dan prasarana kegiatan. Saat ini berbagai peralatan yang kami gunakan dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan masih menggunakan sarana pelayanan kantor kecamatan. Dengan sistem mobiler seperti ini tentunya kami sangat membutuhkan peralatan jenis portabel yang dapat dibawa kemana-mana, tahan guncangan dan juga khusus untuk jaringan (karena kita menggunakan jaringan on-line) hendaknya juga dilengkapi dengan perangkat

jaringan internet portabel. Mesti kita pahami bahwa tidak seluruh wilayah di Kecamatan Sungai Mandau ini memiliki jaringan internet. Nah disaat kita menghadapi kendala seperti ini, maka peralatan jenis portabel adalah solusi permasalahan. Namun hingga saat ini pendanaan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Siak dalam pengadaan peralatan tersebut belum ada. Akhirsnya kami terpaksa berinisiatif sendiri dalam menanggulangi permasalahan tersebut. Seperti menggunakan anggaran operasional PATEN dan berinisiatif sendiri untuk melakukan rekap ulang data di kantor Kecamatan. Begtu juga dengan insentif atau honorarium tim pelaksana Paten on the Road juga belum dapat kita tetapkan. Karena pendanaan untuk hal tersebut belum ditetapkan dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kecamatan Sungai Mandau. Pada akhirnya kita terpaksa menggunakan anggaran yang sudah ada yaitu anggaran pendanaan PATEN dalam pelaksanaan kegiatan ini.”

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh informan penelitian tersebut diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah memenuhi memenuhi kaidah pelaksanaan inovasi pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* dari segi tingkat kerumitan, tidak menjadi kendala yang berarti bagi segenap aparaturnya pelaksana kegiatan karena sistem yang dijalankan sama dengan sistem pelayanan administrasi kependudukan lainnya yang telah ada
2. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak, sudah ditemukan solusi dalam mengatasi permasalahan khususnya dari segi pendanaan kegiatan. Dimana dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* pendanaan kegiatan dianggarkan dari *anggaran operasional* Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Sungai Mandau yang sudah memiliki pos anggaran tertentu dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kecamatan Sungai Mandau.

4. Analisis Dimensi Variabel *Triability* (Kemungkinan Dicoba) Dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan '*Paten On The Road*' di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak.

Dalam penelitian ini, dimensi *Triability* (Kemungkinan Dicoba) yang dijadikan analisis penelitian merujuk pada pendapat Rogers dalam (Suwarno, 2008:17-18), dimana suatu inovasi hanya bisa diterima apabila telah terbukti dan teruji mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibanding dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

Berdasarkan dimensi *Triability* (Kemungkinan Dicoba) tersebut, maka dalam analisis Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak, dianalisis beberapa kriteria antara lain mengenai:

1. Nilai lebih yang dimiliki oleh pelaksanaan inovasi *Paten On The Road* jika dibandingkan dengan inovasi lainnya.
2. Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah melewati uji publik

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner penelitian mengenai mengenai dimensi variabel *Triability* (Kemungkinan Dicoba) dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak, akan dijelaskan pada tabel 5.8 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 5.9. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Variabel *Triability* (Kemungkinan Dicoba) Dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan ‘*Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak

No	Item Pertanyaan	Kriteria Penilaian					Jumlah	Kategori
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Memiliki nilai lebih	21	9	2	0	0	32	Baik
2	sudah melewati uji publik	19	9	4	0	0	32	
Jumlah Tanggapan		40	18	6	0	0	64	
Jumlah Skor		200	72	18	0	0	290	
Persentase		62.50	28.13	9.38	0.00	0.00	100.00	

Sumber : Data Olahan Penelitian 2020

Keterangan:

Rentang skala skor variabel *Compatibility* (Kesesuaian)

1. 269,2 - 320 = Sangat Baik
2. 217,9 – 269,1 = Baik
3. 166,6 – 217,8 = Cukup Baik
4. 115,3 – 166,5 = Kurang Baik
5. 64 – 115,2 = Tidak Baik

Berdasarkan hasil tanggapan para responden pada tabel 5.9 diatas diketahui tanggapan dari 32 orang responden pada kategori Sangat Baik berjumlah 40 tanggapan atau 62,50% , tanggapan responden kategori Baik yaitu 18 tanggapan atau 28,13%, tanggapan responden pada kategori Cukup Baik yaitu 6 tanggapan atau 9,38%, tanggapan responden pada kategori Kurang Baik yaitu 0 tanggapan atau 0% dan tanggapan responden Tidak Baik yaitu 0 tanggapan atau 0%. Sementara itu total skor tanggapan responden adalah 290 Berada pada kategori Sangat Baik

Berdasarkan data pada tabel 5.9 diatas dapat diketahui bahwa *Triability* (Kemungkinan Dicoba) dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan ‘*Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak menurut sebahagian besar responden penelitian rata-rata tertinggi berada pada kategori Sangat Baik yaitu 40 tanggapan atau 62,50% dari keseluruhan tanggapan responden penelitian.

Hasil wawancara penelitian yang dilakukan kepada Sekretaris Kecamatan Sungai Mandau mengenai nilai lebih yang dimiliki oleh inovasi *Paten On The Road*

dibandingkan dengan inovasi lainnya dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

“Pelaksanaan inovasi pelayanan Paten On The Road ini memiliki nilai lebih dari berbagai jenis pelayanan yang saat ini telah kami lakukan di Kecamatan Sungai Mandau ini. Letak nilai lebihnya adalah terletak pada metoda pelayanan yang kita lakukan, dimana dengan inovasi ini sistem pelayanan yang biasanya kami lakukan bersifat menunggu masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi kependudukan, perizinan ataupun surat rekomendasi di kantor kecamatan Sungai Mandau. Dengan adanya inovasi pelayanan Paten on the Road ini, sistemnya kami ubah menjadi sistem jemput bola. Dengan cara seperti ini, masyarakat tidak perlu lagi bersusah payah untuk datang melakukan pengurusan ke kantor camat Sungai Mandau. Dengan mengatur jadwal kunjungan tim Paten on the Road secara bergilir ke masing-masing kampung yang ada di kecamatan ini, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan cukup menunggu di kampung mereka masing-masing. Inilah nilai lebihnya yang kami berikan kepada masyarakat dengan tujuan agar pelayanan yang diberikan lebih berkualitas, serta partisipasi masyarakat terutama dalam tertip administrasi kependudukan dan perizinan dapat lebih ditingkatkan.”

Tanggapan berikutnya disampaikan disampaikan oleh salah seorang tokoh masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau mengenai nilai lebih yang dimiliki oleh inovasi pelayanan *Paten on the Road* adalah sebagai berikut:

“Menurut kegiatan ini sangat menguntungkan karena sangat membantu masyarakat kami untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Nilai lebihnya adalah dimana dengan dilaksanakannya inovasi pelayanan Paten On The Road ini, maka antusias masyarakat untuk mengurus identitas diri berupa KTP, KK dan juga mengurus berbagai perizinan menjadi meningkat. Selama ini banyak masyarakat kami yang tidak memiliki KTP apalagi berbagai izin usaha atau kegiatan yang saat ini kami lakukan. Dengan adanya kegiatan ini, maka memberi kemudahan bagi masyarakat untuk tidak perlu lagi jauh-jauh datang ke ibukota kecamatan demi mendapatkan pelayanan. Kami masyarakat cukup menunggu di kantor pengkhusn masing-masing ditempat kami.

Berdasarkan hasil tanggapan informan penelitian mengenai nilai lebih yang dimiliki dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten on the Road* di wilayah Kecamatan Sungai Mandau ditanggapi dengan sangat baik oleh seluruh informan.

Nilai lebih dari pelaksanaan inovasi pelayanan ini adalah terletak pada metoda pelayanan yang dilakukan, dimana dengan cara mendatangi langsung masyarakat yang membutuhkan pelayanan maka dengan menerapkan metoda pelayanan tersebut diharapkan tingkat partisipasi masyarakat terhadap tertib administrasi kependudukan akan lebih meningkat, serta kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Sungai Mandau akan semakin berkualitas.

Sementara itu analisis inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan di Kecamatan Sungai Mandau jika ditinjau dari dimensi *Triability* (Kemungkinan Dicoba) berdasarkan syarat sudah melewati uji publik ditanggapi oleh Camat Sungai Mandau sebagai berikut:

“Inovasi pelayanan administrasi kependudukan Paten on the Road ini sudah dilaksanakan semenjak Tahun 2009 berdasarkan Keputusan Camat Sungai Mandau Nomor 12 a/SET/KPTS/2009 Tentang Kebijakan Paten On The Road Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Sungai Mandau. Semenjak ditetapkannya keputusan tersebut, hingga saat ini jenis pelayanan tersebut masih merupakan salah satu jenis pelayanan unggulan yang kita berikan kepada masyarakat. Berbagai uji analisis sudah dilakukan atas kelayakan pelaksanaan inovasi tersebut, bahkan pada tahun 2018 yang lalu Inovasi pelayanan publik ‘Paten On The Road’ yang dikembangkan Pemerintah Kecamatan Sungai Mandau berdasarkan Keputusan Gubernur Nomor : 927/XI/2018 Tanggal 5 November 2018 pada tahun 2018 Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak ditetapkan sebagai Kecamatan terbaik kedua di Provinsi Riau. Hal ini artinya inovasi pelayanan ini sudah mendapatkan pengakuan dari pemerintah Provinsi Riau dan sudah barang tentu inovasi pelayanan ini telah melewati uji atau analisis kelayakan baik oleh Pemerintah ataupun pihak akademisi. “

Tanggapan senada juga disampaikan oleh Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Kecamatan Sungai Mandau mengenai uji publik yang dilakukan terhadap pelaksanaan inovasi *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau sebagai berikut:

“Jika dilakukan uji publik terhadap kebijakan Paten on the Road ini, kami sudah sangat siap. Karena semua yang kita lakukan sudah memenuhi standar pelayanan publik yang ada. Disamping itu kegiatan penilaian yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Siak dan juga Pemerintah Provinsi Riau terhadap pelaksanaan kegiatan ini juga sudah dilakukan dan alhamdulillah Kecamatan Sungai Mandau mendapat predikat sebagai kecamatan terbaik kedua se Provinsi Riau dalam penerapan inovasi pelayanan publik..”

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh informan penelitian tersebut diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah memenuhi kaidah pelaksanaan inovasi pelayanan publik berdasarkan indikator uji publik. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah diakui dan dinyatakan sebagai inovasi pelayanan publik terbaik kedua se Provinsi Riau.

Berdasarkan hasil observasi dan juga informasi yang disampaikan oleh informan penelitian terhadap dimensi indikator *Triability* (Kemungkinan Dicoba) dalam pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah memenuhi kaidah pelaksanaan inovasi pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak memiliki nilai lebih. Nilai lebih dari pelaksanaan inovasi pelayanan ini adalah terletak pada metoda pelayanan yang dilakukan, dimana dengan cara mendatangi langsung masyarakat yang membutuhkan pelayanan maka dengan menerapkan metoda pelayanan tersebut diharapkan tingkat partisipasi masyarakat terhadap tertib administrasi kependudukan akan lebih meningkat, serta kualitas pelayanan publik yang

diberikan oleh pemerintah Kecamatan Sungai Mandau akan semakin berkualitas.

2. Pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah memenuhi kaidah pelaksanaan inovasi pelayanan publik berdasarkan indikator uji publik. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah diakui dan dinyatakan sebagai inovasi pelayanan publik terbaik kedua se Provinsi Riau

5. **Analisis Dimensi Variabel *Observability* (Kemudahan diamati) Dalam Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan ‘*Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak.**

Dalam penelitian ini, dimensi *Observability* atau kemudahan diamati yang dijadikan analisis penelitian merujuk pada pendapat Rogers dalam (Suwarno, 2008:17-18), yang menganalisis hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten dapat diamati dari sistem kerjanya
2. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten dapat diamati dari hasil kerjanya

Berdasarkan hasil penyebaran quisioner penelitian mengenai mengenai dimensi variabel *Observability* (Kemudahan diamati) dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai

Mandau Kabupaten Siak, akan dijelaskan pada tabel 5.10 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 5.10. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Variabel *Observability* (Kemudahan diamati) Dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan ‘*Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak

No	Item Pertanyaan	Kriteria Penilaian					Jumlah	Kategori
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Diamati dari sistem kerja	15	15	2	0	0	32	
2	Diamati dari hasil kerja	11	17	4	0	0	32	
Jumlah Tanggapan		26	32	6	0	0	64	
Jumlah Skor		130	128	18	0	0	276	
Persentase		40.63	50.00	9.38	0.00	0.00	100.00	

Sumber : Data Olahan Penelitian 2020

Keterangan:

Rentang skala skor variabel *Compatibility* (Kesesuaian)

1. 269,2 - 320 = Sangat Baik
2. 217,9 – 269,1 = Baik
3. 166,6 – 217,8 = Cukup Baik
4. 115,3 – 166,5 = Kurang Baik
5. 64 – 115,2 = Tidak Baik

Berdasarkan hasil tanggapan para responden pada tabel 5.10 diatas diketahui tanggapan dari 32 orang responden pada kategori Sangat Baik berjumlah 26 tanggapan atau 40,63% , tanggapan responden kategori Baik yaitu 32 tanggapan atau 50,00%, tanggapan responden pada kategori Cukup Baik yaitu 6 tanggapan atau 9,38%, tanggapan responden pada kategori Kurang Baik yaitu 0 tanggapan atau 0% dan tanggapan responden Tidak Baik yaitu 0 tanggapan atau 0%. Sementara itu total skor tanggapan responden adalah 276 Berada pada kategori Sangat Baik

Berdasarkan data pada tabel 5.10 diatas dapat diketahui bahwa dimensi indikator *Observability* (Kemudahan diamati) dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan ‘*Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak menurut sebahagian besar responden penelitian rata-rata tertinggi berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil wawancara penelitian yang dilakukan kepada Kasubbag Keuangan Kecamatan Sungai Mandau mengenai sistem kerja pelaksanaan inovasi *Paten On The Road* dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

“Sistem kerja inovasi pelayanan administrasi kependudukan Paten On The Road ini sangat mudah untuk diamati. Karena standar pengurusannya sama dengan standar pengurusan dalam pelayanan administrasi kependudukan lainnya. Tidak ada perbedaan SOP dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang selama ini kami laksanakan.”

Tanggapan berikutnya disampaikan oleh staf pelaksana inovasi *Paten On The Road* Kecamatan Sungai Mandau mengenai sistem kerja inovasi pelayanan publik *Paten On The Road* sebagai berikut:

“Sistem kerja inovasi pelayanan administrasi kependudukan ini sama dengan sistem kerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang selama ini kami laksanakan. Bedanya hanya pelayanan dengan sisten Paten on the Road ini kami lakukanllangsu di masing-masing Kampung tempat berdomisilinya masyarakat yang ingin dilayanani. Sementara sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelaksanaan pelayanannya kamilakukan di kantor Camat Sungai Mandau. Jadi dari sistem kerja menurut saya tak ada masalah.”

Tanggapan masyarakat Kecamatan Sungai Mandau mengenai sistem kerja pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* Kecamatan Sungai Mandau adalah sebagai berikut:

“Menurut saya cara kerjanya lebih baik pak. dengan Paten on the Road kami mendapat kemudahan dalam melakukan pengurusan KTP, KK dan surat izin lainnya. hal ini disebabkan oleh karena pelayanan yang dilakuykan petugas dilaksanakan di Kampung kami ini. sehingga kami tidak perlu jauh-jauh berangkat ke kantor Kecamatan. harapan untuk kedepan agar jenis pelayanan yang diberikan dapat lebih banyak lagi.”

Berdasarkan hasil tanggapan informan penelitian mengenai sistem kerja pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten on the Road*

sudah sangat baik karena sistem kerjanya tidak berbeda dengan sistem kerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). bahkan dari masing-masing informan juga menyampaikan keuntungan ataupun kemudahan dari penerapan sistem *Paten on the Road* dimana dengan penerapan sistem jemput bola dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan tersebut secara langsung memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dan berbagai jenis pelayanan administrasi lainnya yang dibutuhkan.

Sementara itu analisis inovasi pelayanan publik tersebut jika ditinjau dari dimensi *Observability* (Kemudahan diamati) berdasarkan pengamatan dari hasil pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* berdasarkan hasil wawancara penelitian ditanggapi oleh Camat Sungai Mandau sebagai berikut:

"Berdasarkan hasil kerja tim Pelayanan administrasi kependudukan yang tergabung dalam tim Paten on the Road dapat sama-sama kita ketahui bahwa kinerja tim pelayanan sangat bagus. Jumlah masyarakat yang dilayani semakin hari-semakin meningkat. Ini semata-mata kita lakukan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat, sesuai dengan Visi Pemerintah Kecamatan Sungai Mandau yaitu "Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima dan Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan"

Tanggapan mengenai hasil kerja dari inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten On The Road* ini juga ditanggapi oleh Ketua LAM Riau Kecamatan Sungai Mandau sebagai berikut:

"Inovasi pelayanan Paten on the Road yang saat ini dilaksanakan oleh pemerintah Kecamatan Sungai Mandau jika diamati dari hasil kerja para petugas pelaksana kegiatan menurut saya sudah sangat baik. Saat ini hampir keseluruhan masyarakat yang dikategorikan wajib KTP sudah memiliki kartu Tanda Penduduk tersebut. Begitu juga saat ini sudah banyak jenis usaha yang ada di Kecamatan Sungai Mandau memiliki Surat Izin Tempat Usaha (SITU), kios toko ataupun bangunan juga sudah banyak yang memiliki IMB dan sebagainya. Dengan kelengkapan administrasi tersebut, maka masyarakat dapat mengembangkan usahanya menjadi lebih besar seperti halnya pengajuan pinjaman atau kredit ke bank dimana salah satu syarat dikabulkannya

permohonan tersebut adalah kelengkapan administrasi kependudukan dan administrasi tempat usaha. Jadi kita semua merasakan manfaat dari aktifnya aparat pemerintah di Kecamatan Sungai Mandau ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salutlah buat Pak Camatnya.”

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh informan penelitian tersebut diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dari hasil kerja sudah dapat dikatakan berhasil memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh informan penelitian dan juga dari observasi yang telah dilakukan peneliti terhadap dimensi indikator *Observability* (Kemudahan diamati) dalam pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah memenuhi kaidah pelaksanaan inovasi pelayanan publik hal ini disebabkan oleh karena:

1. Sistem kerja pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten on the Road* sudah sangat baik karena sistem kerjanya tidak berbeda dengan sistem kerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). bahkan dari masing-masing informan juga menyampaikan keuntungan ataupun kemudahan dari penerapan sistem *Paten on the Road*. Dengan diterapkannya sistem jemput bola dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan tersebut secara langsung memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dan berbagai jenis pelayanan administrasi lainnya yang dibutuhkan.

2. Pelaksanaan inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dari hasil kerja sudah dapat dikatakan berhasil memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

5.3. Pembahasan

Pembahasan ini diarahkan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten on the Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak.

Dalam penelitian ini, inovasi pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten on the Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dikaji berdasarkan Indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008:17-18) yang meliputi:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)
2. Kesesuaian (*Compatibility*)
3. Kerumitan (*Complexity*)
4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)
5. Kemungkinan Diteliti (*Observability*)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten on the Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak, akan dijelaskan dibawah ini sebagai berikut:

1. Analisis Dimensi Variabel *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Berdasarkan hasil pengumpulan data kuisioner penelitian dapat diketahui bahwa dimensi indikator *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) dalam inovasi pelayanan

administrasi kependudukan ‘*Paten On The Road*’ di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak berada pada kategori Sangat Baik.

Berdasarkan hasil observasi penelitian diketahui bahwa inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten on the Road* di wilayah Kecamatan Sungai Mandau sangat dirasakan manfaatnya bagi masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau. Dengan dilaksanakannya kegiatan tersebut masyarakat merasa sangat terbantu terutama sekali dengan kedatangan tim pelayanan administrasi kependudukan ke Kepenghuluan mereka masing-masing menyebabkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan, tidak perlu bersusah payah untuk mendatangi kantor Kecamatan Sungai Mandau yang jaraknya puluhan kilometer dari tempat tinggal mereka. Masyarakat cukup hanya dengan menunggu informasi waktu dan tempat dilaksanakannya pelayanan di kepenghuluan mereka masing-masing.

Pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah memenuhi syarat suatu inovasi pelayanan publik yaitu memiliki nilai kebaruan. Karena pelaksanaan kegiatan tersebut sebelumnya belum pernah dilaksanakan di Kecamatan Sungai Mandau dan juga di wilayah lainnya di Provinsi Riau.

2. Analisis Dimensi Variabel *Compatibility* (Kesesuaian).

Berdasarkan data hasil penelitian pengumpulan data kuisioner penelitian dapat diketahui bahwa dimensi indikator *Compatibility* (Kesesuaian) berada pada kategori Sangat Baik

Dari observasi yang telah dilakukan peneliti mengenai dimensi indikator *Compatibility* (Kesesuaian) tersebut diketahui bahwa inovasi pelayanan *Paten on the Road* sesuai dengan dengan kebutuhan masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau.

Dengan adanya program pelayanan *Paten on the Road* ini maka partisipasi masyarakat dan juga rasa peduli masyarakat terhadap tertib administrasi kependudukan akan semakin meningkat.

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten on the Road* dikecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sangat mudah dipahami oleh para petugas pelaksana kegiatan ataupun masyarakat yang membutuhkan pelayanan, karena sistem pelayanan yang dilaksanakan tidak jauh berbeda dengan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang umumnya telah dilakukan saat ini. Yang berbeda hanyalah pada lokasi pelayanan yang dilakukan di wilayah tempat tinggal masing-masing masyarakat dan tidak dilakukan di kantor Kecamatan Sungai Mandau.

3. Analisis Dimensi Variabel *Complexity* (Kerumitan).

Berdasarkan data hasil pengumpulan data quisioner penelitian dapat diketahui bahwa dimensi indikator *Complexity* (Kerumitan) dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan '*Paten On The Road*' di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak berada pada kategori Baik

Berdasarkan observasi yang dilakukan diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah memenuhi memenuhi kaidah pelaksanaan inovasi pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* dari segi tingkat kerumitan, tidak menjadi kendala yang berarti bagi segenap aparatur pelaksana kegiatan karena sistem yang dijalankan sama dengan sistem pelayanan administrasi kependudukan lainnya yang telah ada.
2. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak, sudah ditemukan solusi dalam mengatasi permasalahan khususnya dari segi pendanaan kegiatan. Dimana dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* pendanaan kegiatan dianggarkan dari *anggaran operasional* Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Sungai Mandau yang sudah memiliki pos anggaran tertentu dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kecamatan Sungai Mandau.

4. Analisis Dimensi Variabel *Triability* (Kemungkinan Dicoba).

Berdasarkan data kuisisioner penelitian dapat diketahui bahwa dimensi indikator *Triability* (Kemungkinan Dicoba) dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan '*Paten On The Road*' di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak berada pada kategori Sangat Baik.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah memenuhi memenuhi kaidah pelaksanaan inovasi pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak memiliki nilai lebih. Nilai lebih dari

pelaksanaan inovasi pelayanan ini adalah terletak pada metoda pelayanan yang dilakukan, dimana dengan cara mendatangi langsung masyarakat yang membutuhkan pelayanan maka dengan menerapkan metoda pelayanan tersebut diharapkan tingkat partisipasi masyarakat terhadap tertib administrasi kependudukan akan lebih meningkat, serta kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Sungai Mandau akan semakin berkualitas.

2. Pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah memenuhi kaidah pelaksanaan inovasi pelayanan publik berdasarkan indikator uji publik. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah diakui dan dinyatakan sebagai inovasi pelayanan publik terbaik kedua se Provinsi Riau

5. Analisis Dimensi Variabel *Observability* (Kemudahan diamati).

Berdasarkan data kuisioner penelitian diketahui bahwa dimensi indikator *Observability* (Kemudahan diamati) dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan '*Paten On The Road*' di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak berada pada kategori Sangat Baik.

Berdasarkan observasi yang dilakukan diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah memenuhi kaidah pelaksanaan inovasi pelayanan publik hal ini disebabkan oleh karena:

1. Sistem kerja pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten on the Road* sudah sangat baik karena sistem kerjanya tidak berbeda dengan sistem kerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). bahkan dari masing-masing informan juga menyampaikan keuntungan ataupun kemudahan dari penerapan sistem *Paten on the Road*. Dengan diterapkannya sistem jemput bola dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan tersebut secara langsung memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dan berbagai jenis pelayanan administrasi lainnya yang dibutuhkan.
2. Pelaksanaan inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak dari hasil kerja sudah dapat dikatakan berhasil memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) inovasi pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten on the Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak berada pada kategori sangat baik. Pelaksanaan inovasi pelayanan tersebut sangat dirasakan manfaatnya bagi masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau. Inovasi pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten on the Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah memiliki nilai kebaruan. Karena pelaksanaan kegiatan tersebut sebelumnya belum pernah dilaksanakan di Kecamatan Sungai Mandau dan juga di wilayah lainnya di Provinsi Riau
2. *Compatibility* (Kesesuaian) inovasi pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten on the Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak berada pada kategori sangat baik. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten on the Road* sangat sesuai untuk diterapkan di wilayah Kecamatan Sungai Mandau, disebabkan karena wilayah kecamatan Sungai Mandau merupakan salah satu wilayah yang masih terisolir di Provinsi Riau, akses transportasi dari masing-masing kampung yang ada di Kecamatan Sungai Mandau baik ke ibukota Kecamatan ataupun ibukota Kabupaten Siak rata-rata sangat jauh dan disaat-saat tertentu seperti pada musim hujan dan juga

ketika terjadi bencana kabut asap, banyak akses jalan antar kampung yang tidak bisa dilewati. Penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Paten on the Road* dari Standar Operasional Prosedur pelaksanaan pelayanan sangat mudah untuk dipahami oleh masyarakat karena berbagai aturan ataupun SOP dari masing-masing pelayanan yang diberikan melalui *Paten on the Road* tersebut, terlebih dahulu sudah disosialisasikan kepada masyarakat.

3. *Complexity* (Kerumitan) inovasi pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten on the Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak berada pada kategori baik. Pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* dari segi tingkat kerumitan, tidak menjadi kendala yang berarti bagi segenap aparatur pelaksana kegiatan karena sistem yang dijalankan sama dengan sistem pelayanan administrasi kependudukan lainnya yang telah ada. Pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* dari segi tingkat kerumitan, tidak menjadi kendala yang berarti bagi segenap aparatur pelaksana kegiatan karena sistem yang dijalankan sama dengan sistem pelayanan administrasi kependudukan lainnya yang telah ada.
4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba) inovasi pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten on the Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak berada pada kategori sangat baik. Pelayanan administrasi kependudukan *Paten On The Road* Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak memiliki nilai lebih. Nilai lebih dari pelaksanaan inovasi pelayanan ini adalah terletak pada metoda pelayanan yang dilakukan, dimana dengan cara mendatangi langsung masyarakat yang membutuhkan pelayanan

maka kemasing-masing kampung dimana masyarakat tersebut berdomisili. Dengan menerapkan metoda pelayanan tersebut pada akhirnya mampu meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap tertib administrasi kependudukan dan juga meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Sungai Mandau. Pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah melalui uji publik dan sudah diakui serta dinyatakan sebagai inovasi pelayanan publik terbaik kedua se Provinsi Riau.

5. *Observability* (Kemudahan diamati) inovasi pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten on the Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak berada pada kategori sangat baik. Dengan diterapkannya sistem jemput bola dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan tersebut secara langsung memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dan berbagai jenis pelayanan administrasi lainnya yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil kerja, inovasi pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan melalui *Paten on the Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah dapat dikatakan berhasil memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas kepada masyarakat.
6. Berdasarkan rekapitulasi data hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuisioner yang dilakukan pada 32 orang sampel penelitian diketahui skor aktual (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden sebesar 1428 berada pada kategori Sangat Baik. Dari hasil observasi peneliti yang telah

dilakukan dan juga dari hasil penyebaran quisioner penelitian diketahui bahwa inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak sudah terselenggara dengan sangat baik, karena sudah memenuhi kaidah inovasi pelayanan publik.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan diatas maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Siak agar memberikan dukungan sarana dan prasarana yang lebih memadai demi terselenggaranya inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten On The Road* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak menjadi lebih baik, serta menerapkan inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan ini keseluruh pelosok yang ada di Kabupaten Siak.
2. Kepada aparatur pemerintahan Kecamatan Sungai Mandau agar lebih meningkatkan jumlah ataupun jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan *Paten on the Road*, agar efektifitas dan efisiensi pelayanan publik yang diberikan dapat lebih ditingkatkan karena metoda pelayanan yang dilaksanakan saat ini sudah tepat untuk diterapkan di wilayah Kecamatan Sungai Mandau
3. Kepada masyarakat Kecamatan Sungai Mandau diharapkan partisipasi dan kesadarannya untuk tertib administrasi kependudukan dengan melengkapi

persyaratan pengurusan administrasi kependudukan yang telah ditetapkan agar proses pelayanan yang dilaksanakan dapat terselenggara dengan baik, efektif dan efisien



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus Dwiyanto. 2008, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Gajah Mada University Press, Yogyakarta,
- Agus Prianto. 2006, Menakar Kualitas Pelayanan Publik, In-Trans, Malang:
- Ambar Teguh Sulistiyani, 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Graha ilmu. Yogyakarta
- Anggara, sahya. 2012. Ilmu administrasi negara(Kajian konsep,teori,dan fakta dalam upaya menciptakan good governance): Pustaka setia. Bandung
- Azwar, Azrul 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan, Bina Rupa Aksara. Tangerang
- Champoux, JE. 2003 *Organizational Behaviour: Essential Tenets* , Thomson Learning, Canada
- Depdagri RI Dirjen Administrasi Kependudukan, 2008. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Djamaludin Ancok. 2012. Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi. Erlangga, Jakarta
- Halvorsen, Thomas, et al. 2005. On the Differences between Public and Private Sector Innovations. Publin Report. Oslo
- Handyaningrat, Soewarno, 2002, Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Haji Masagung : Jakarta
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, imensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media. Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu. 2003. Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah.: Bumi Aksara, Jakarta
- Imam Gunawan 2013. Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik: Bumi Aksara: Jakarta
- Keban, T. Yeremias. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu. Gava Media. Yogyakarta
- Kuniawan, Agung. 2005. Transfortasi Pelayanan Publik .Pembaruan. Yogyakarta

- Litjan Poltak Sinambela. 2011, Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi), PT.Bumi Aksara, Jakarta
- Mahmudi, 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik.: UPP STIM YKPN. Yogyakarta
- Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. BPFE. Yogyakarta
- Mansoer, Hamdan. 1989. Pengantar Manajemen.: P2LPTK. Jakarta
- Mahsyar, A. 2011. Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan
- Moleong, Lexy.J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- M Rogers, Everett 1983. Difussion of Innovations, London : Coller Macmillan Publisher
- Muluk, Khairul . 2008. Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Jatim: Bayumedia Publising
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta. Jakarta
- Pasalong, Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik. Alfabeta. Bandung
- _____. 2011. Teori Administrasi Publik. Alfabeta. Bandung
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Sangkala. 2014. Innovative Governance : Konsep dan aplikasi. Capiya Publishing. Surabaya
- Siagian, P. Sondang. 2006. Filsafat Administrasi. Bumi Aksara. Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak.dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi, Bumi Aksara. Jakarta
- _____. 2014. Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan, dan implementasi). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sufian Hamim, 2005. Administrasi, Organisasi dan Manajemen, UIR Press, Pekanbaru
- Sugiyono 2008. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta

- _____. 2016. Memahami Penelitian Kualitatif, Alfabeta, Bandung
- _____. 2016. Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Ganesha. Bandung
- Sufian Hamim, 2005. Administrasi, Organisasi dan Manajemen, UIR Press, Pekanbaru
- Suyanto, Bagong. 2005. Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan. Prenada Media. Jakarta
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. STIA-LAN Jakarta
- Syafiie, Inu Kencana 2003. Ilmu Administrasi Publik. PT Rineka Cipta:Jakarta
- Ubben, G. C. & Hughes, L. W. 1987. *The principal: creative leadership for affective schools*. Wells Avenue, NM: Allyn and Bacon

Undang-Undang/Peraturan/Jurnal/Situs

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah
- Peraturan Menpan dan RB No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Serta Kebutuhan Inovasi LAN

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Gubernur Nomor : 927/XI/2018 Tanggal 5 November 2018 pada tahun 2018 Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak

Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah

Peraturan Bupati Siak Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Siak

Keputusan Camat Sungai Mandau Nomor 12 a/SET/KPTS/2009 Tentang Kebijakan *Paten On The Road* Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Sungai Mandau

Maulana Arief Prawira, dkk . 2017. Inovasi Layanan (Studi Kasus *Call Center* SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta). Jurnal Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang

Nurul Hilda. 2014, Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertahanan Kota Surabaya II, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 2:1, Surabaya Januari 2014.

Reni Arsih, dkk . 2017. *Inovations for an Intergrated Public Service of 6IN1 on Mariage Certificate in Population and Civil Registration Agency of Semarang Regency*. Jurnal Administrasi, Universitas Diponegoro Semarang

Yulia Indarwati, 2017. Inovasi Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Jurnal, Ilmu Administrasi Negara Universitas Airlangga

Tobiyatur Rosidah . 2016. Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Jurnal Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya

Antya Seruni Duhita, 2018. Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. Jurnal, Kebijakan dan

Manajemen Publik, Volume 6, Nomor 2, Mei-Agustus 2018, Universitas Airlangga. ISSN 2303 - 341X

Erin Rahmawati,dkk. 2017. Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta. Jurnal Wacana Publik Vol 1 No 3, 2017 hlm 24-39 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta

Nur Ayyul Hisbani, dkk. 2015. Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrengkang. Jurnal Administrasi Publik, Desember 2015 Volume 1 Nomor 3

Oktrianita Rizkiani, dkk, 2016. Inovasi Pelayanan Akta Gratis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang di Rumah Sakit Umum Ungaran. Jurnal, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Putri Wulandari, dkk. 2017. Strategi Pengembangan Inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran Di Kota Bandung. Jurnal Ilmu Administrasi. Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara, Bandung

Haura Atthahara. 2018. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government*: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. Jurnal, Politikom Indonesiana Vol.3 No. 1 Juli2018 e-ISSN : 2528 - 2069