

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**INOVASI PELAYANAN DI KANTOR CAMAT GUNUNG TOAR
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyusunan Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



**ANDRE NURHALIS
NPM : 167310768**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Andre Nurhalis
NPM : 167310768
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar
Kabupaten Kuantan Singingi.

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam Skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi syarat ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta disetujui untuk diseminarkan.

Pekanbaru, 10 Februari 2022

Turut Menyetujui
Pembimbing



Dr. Ranggi Ade Febrian, M. Si

Dita Fisdian Adni, S.S.IP.,M.IP

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Andre Nurhalis
NPM : 167310768
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar
Kabupaten Kuantan Singingi.

Naskah skripsi ini telah secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 10 Februari 2022

Ketua

Sekretaris



Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP



Budi Muliando, S.IP., M.Si

Mengetahui,

Wakil Dekan Bidang Akademik

Anggota



Indra Satri, S.Sos., M.Si



Dra. Hj. Monalisa, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Andre Nurhalis
NPM : 167310768
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar
Kabupaten Kuantan Singingi.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu disahkan sebagai karya ilmiah.

Pekanbaru, 10 Februari 2022

Ketua

Sekretaris



Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP



Budi Muliarto, S.IP., M.Si

Turut Menyetujui,
Wakil Dekan I

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,



Indra Safri., S.Sos., M.Si

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 0025 /UIR-FS/KPTS/2021
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

bang : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

ngat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

erhatikan : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

apkan : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Andre Nurhalis
N P M : 167310768
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi : **Inovasi Pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuntan Singingi**

Struktur Tim :

1. Dita Fisdian Adni, S.IP.,M.IP	Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Budi Muliando, S.IP., M.Si.	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Dra, Hj. Monalisa, M.Si.	Sebagai Anggota merangkap Penguji
4. Sadriah Lahamid, S.Sos., M.Si.	Notulen

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.

3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.



ditetapkan di Pekanbaru
pada tanggal 22 Desember 2021
Dekan

Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.

NPK 080102337

usan Disampaikan Kepada :
h. Bapak Rektor UIR
h. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
h. Ketua Prodi.....
rsip -----sk.penguji-----

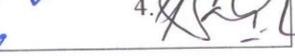
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 0025/UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 22 Desember 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 23 Desember 2021 jam 08.00 – 09.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Andre Nurhalis
NPM : 167310768
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Inovasi Pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuntan Singingi.**

Nilai Ujian : Angka : " 81,0 " ; Huruf : " A- "
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus** / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP	Ketua	1. 
2.	Budi Muliando, S.IP., M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Dra. Hj. Monalisa, M.Si.	Anggota	3. 
4.	Sadriah Lahamid, S.Sos., M.Si.	Notulen	4. 

Pekanbaru, 23 Desember 2021

Ang. Dekan

Indra Safri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik



3.6	Jenis dan Sumber Data	53
3.7	Analisis Data	54
3.8	Jadwal Dan Waktu Kegiatan Penelitian	56
BAB IV TINJAUAN LOKASI PENELITIAN		57
4.1	Gambaran Umum Kecamatan Gunung Toar	57
4.1.1	Sejarah Kecamatan Gunung Toar	57
4.1.2	Luas Wilayah	57
4.1.3	Visi dan Misi Kecamatan Gunung Toar	58
4.2	Tugas Pokok, Fungsi, dari Organisasi Kecamatan	59
4.2.1	Tugas Pokok dan Fungsi Camat	59
4.2.2	Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat Camat	61
4.2.3	Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Program	62
4.2.4	Tugas Pokok dan Fungsi Kasub Bagian Umum	63
4.2.5	Tugas Pokok dan Fungsi Sub Bagian Keuangan	63
4.2.6	Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Pemerintah	64
4.2.7	Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (PMD)	64
4.2.8	Tugas Pokok dan Fungsi Ketentraman dan Ketertiban Umum (TRAMTIB)	65
4.3	Susunan Personil Sistem Inovasi Pelayanan Terpadu Menyapa Warga di Desa Se-Kecamatan Gunung Toar	66
4.4	Gambaran Umum Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar	67
4.4.1	Inovasi Terpadu Menyapa Warga (SIPATEN MAWAR)	67
4.4.2	Inovasi Pelayanan Ppublik Antar Jemput Akta Kelahiran (AJAK)	68
4.4.3	Inovasi Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu melalui <i>WhatsApp</i>	68
4.5	Struktur Organisasi	69
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		70
5.1	Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kuantan Singingi	70
5.1.1	Tangibel (Berwujud)	71
5.1.2	Reliability (Keandalan)	75
5.1.3	Responsiviness (Ketanggapan)	80
5.1.4	Assurance (Jaminan)	84
5.2	Faktor-faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi	86
5.2.1	Sumber Daya Manusia	86
5.2.2	Sarana dan Prasarana	88
BAB VI PENUTUP		91

6.1 Kesimpulan	91
6.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andre Nurhalis
NPM : 167310768
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Penelitian : Inovasi Pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

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

1. Bahwa naskah Skripsi adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu pada 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 yang telah ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa apabila di kemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Skripsi yang telah saya ikuti serta sanksi lain sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran tanpa tekanan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 16 Maret 2022

Pelaku Pernyataan,



Andre Nurhalis

INOVASI PELAYANAN DI KANTOR CAMAT GUNUNG TOAR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

ABSTRAK

Andre Nurhalis

167310768

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan dalam pelayanan publik yang merupakan ide kreatif original dan adaptasi maupun modifikasi yang mampu memberikan manfaat kepada masyarakat. Salah satu instansi yang berperan dalam memberikan pelayanan publik adalah Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Inovasi pelayanan publik yang dimaksud adalah Sistem Inovasi Pelayanan Terpadu Menyapa Warga (SIPATEN MAWAR), Sistem Inovasi Pelayanan Terpadu melalui *Whatsapp* (SIPATEN GUWA), dan Antar Jemput Akta Kelahiran (AJAK). Tujuan diciptakannya aplikasi ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan di Kecamatan Gunung Toar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat apa saja yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan atribut keberhasilan inovasi oleh Bugge at al, yang mana terdapat 4 indikator yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsviness*, *assurance*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pengumpulan data-data yang diperlukan baik data primer maupun sekunder dikumpulkan melalui wawancara, obeservasi, dokumentasi, kemudian dianalisis sehingga dapat ditarik kesimpulan dari masalah peneltian yang ada. Hasil penelitian ini adalah inovasi yang ada sudah berjalan dengan baik namun belum maksimal karena masih memiliki beberapa kendala seperti kurangnya sosialisai dan masih banyak masyarakat yang tidak paham teknologi.

**PUBLIC SERVICE INNOVATION IN GUNUNG TOAR DISTRICT,
Kuantan Singingi Regency**

Abstract
Andre Nurhalis
167310768

Keywords: Innovation, Public Service

Public service innovation is a breakthrough in public service which is an original creative idea and adaptation and verification that can provide benefits to society. One of the agencies that plays a role in providing public services is Gunung Toar District, Kuantan Singingi Regency. The intended public service innovation is the Integrated Service Innovation System for Greeting the Citizens (SIPATEN MAWAR), the Integrated Service Innovation System via Whatsapp (SIPATEN GUWA), and Delivery of Birth Certificate (AJAK). The purpose of creating this application is to facilitate the community in serving in Gunung Toar District. The purpose of this study is to determine the innovation of public services in Gunung Toar District, Kuantan Singingi Regency and to determine the supporting and inhibiting factors that influence it. This study uses the success attribute of innovation by Bugge at al, where there are 4 indicators, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance. . This type of research is qualitative research with a phenomenological approach. The collection of necessary data, both primary and secondary data, is collected through interviews, observation, documentation, then analyzed so that conclusions can be drawn from the existing research problems. The results of this study are that the existing innovations have been running well but have not been maximized because they still have several obstacles such as lack of socialization and there are still many people who do not understand technology.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah merupakan organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu. Pemerintah juga sebagai organisasi dari negara yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya. kemudian atas kekuasaannya tersebut dapat memerintahkan anggota atau masyarakat yang ada di wilayah kekuasaannya (Isabella, 2017).

Sejak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, maka penyelenggaraan otonomi daerah yang sesuai dengan Undang-Undang tersebut menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua unsur pemerintahan di luar yang menjadi urusan Pemerintah Pusat. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Sejalan dengan prinsip tersebut dilaksanakan pula prinsip otonomi yang nyata dan bertanggung jawab.

Salah satu fungsi pemerintahan adalah fungsi pelayanan. Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap masyarakat, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi masyarakat, sehingga masyarakat dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak pemerintah. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut

pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan, sebab pelayanan publik selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat dan biaya yang mahal (Isabella, 2017).

Hakikat penyelenggaraan pelayanan publik menurut UU nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik adalah memberikan pelayanan aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang baik, sehingga dampaknya dapat di rasakan oleh masyarakat supaya masyarakat semakin percaya kepada pemerintah, dan juga dapat meningkatkan legitimasi pemerintah serta mendukung program pembangunan.

Dalam pasal 10 PP Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan yang menjelaskan bahwa camat dalam memimpin kecamatan bertugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten/Kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah Kabupaten/Kota yang ada di Kecamatan yang meliputi

1. Perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan
2. Fasilitasi percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya
3. Efektivitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan
4. Pelaporan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota melalui sekretaris daerah.

Kantor Kecamatan seringkali berhadapan langsung dengan permasalahan yang ada dalam masyarakat. Karena itu, masih diperlukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kecamatan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam

satu tempat. Ruang lingkup pelayanan meliputi: pelayanan bidang perizinan; dan pelayanan bidang non perizinan. Penyelenggaraan pelayanan yang baik adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/kota.

Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Meliputi:

1. Pelayanan Perizinan

Pelayanan Perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang/badan hukum untuk melakukan aktivitas usaha dan kegiatan bukan usaha berdasarkan peraturan perundang-undangan.

- a. Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)
- b. Surat Pengantar IMB

2. Pelayanan Non Perizinan

Pasal 1 ayat 6 Peraturan Kepala BKPM No.12 Tahun 2019 menyebutkan definisi layanan Non-perizinan sebagai segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi mengenai penanaman modal, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- a. Surat Pengantar Akta Kelahiran
- b. Surat Pengantar pengurus KTP
- c. Surat Pengantar Kartu Keluarga

Kecamatan Gunung Toar adalah salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau yang memiliki beberapa inovasi

pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mempermudah pelayanan. Adapun inovasi pelayanan publik tersebut berupa pelayanan serta inovasi-inovasi yang diciptakan pemerintah Kecamatan Gunung Toar dengan nama aksinya “GUNUNG TOAR BISA” yang merupakan singkatan dari Bersih, Inovatif, Sinegritas, dan Agamis.

Kecamatan Gunung Toar mempunyai 14 desa dan 36 dusun dengan rata-rata 2-3 dusun tiap desa. Penduduk Kecamatan Gunung Toar saat ini berjumlah 14.095 jiwa, yang terdiri dari 7.101 jiwa laki-laki dan 6.994 jiwa perempuan. Sedangkan luas wilayah Kecamatan Gunung Toar 187,23 km². Kecamatan Gunung Toar mempunyai 3.538 jumlah rumah tangga dengan rata-rata jumlah penduduk dalam rumah tangga adalah 4 orang. Jumlah tersebut hampir merata di semua desa/kelurahan.

Dilihat dari Pelayanan di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau, tahapan perubahan pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau pada awalnya masih melakukan pelayanan secara manual, kemudian berubah menjadi pelayanan yang lebih efektif dan efisien dengan bantuan teknologi, sehingga pada akhirnya mengalami perubahan menjadi pelayanan yang lebih mudah dan cepat.

Kecamatan Gunung Toar menciptakan tiga inovasi untuk mempermudah masyarakat dalam urusan administrasi atau pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat Gunung Toar. Pada tahun 2018 pelayanan publik pada kecamatan Gunung Toar masih menggunakan sistem administrasi secara manual yang kemudian setelah adanya inovasi yang diterapkan oleh pemerintah kecamatan

Gunung Toar pada tahun 2019 itu dapat mempermudah masyarakat dalam sistem pengurusan administrasi. Inovasi pelayanan yang diciptakan tersebut menjadikan pelayanan di Kecamatan Gunung Toar menjadi efektif dan efisien. Inovasi ini dapat berjalan sesuai dengan kebijakan keputusan Camat Gunung Toar NOMOR : Kpts. 28/VI/2019 tentang program aksi Camat Gunung Toar BISA.

Menurut PP NO 17 Tahun 2018 Pasal 11 tentang tugas camat yaitu :

1. Selain melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan bupati/ wali kota:
 - a. Untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota;
 - b. Untuk melaksanakan tugas pembantuan.
2. Sebagian urusan pemerintahan yang dilimpahkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas pelayanan perizinan dan nonperizinan.
3. Pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat 121 dilaksanakan dengan kriteria:
 - a. Proses sederhana.
 - b. Objek perizinan berskala kecil.
 - c. Tidak memerlukan kajian teknis yang kompleks.
 - d. Tidak memerlukan teknologi tinggi.
4. Pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan melalui pelayanan terpadu.

5. Pelaksanaan pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikembangkan sebagai inovasi pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Pelayanan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan kriteria:
 - a. Berkaitan dengan pengawasan terhadap objek perizinan
 - b. Kegiatan berskala kecil
 - c. Pelayanan langsung pada masyarakat yang bersifat rutin.
7. Pelimpahan sebagian urusan pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sampai dengan ayat (6) dilakukan berdasarkan pemetaan pelayanan publik sesuai dengan karakteristik kecamatan dan/ kebutuhan masyarakat setempat.
8. Tugas pembantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilaksanakan oleh camat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelimpahan sebagian kewenangan bupati atau wali kota kepada camat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 9 ayat (1) ditetapkan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Selanjutnya Pemerintah melalui Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Salah satu inovasi yang masuk dalam top 33 inovasi pelayanan publik nasional tahun 2014 adalah Pelayanan Administrasi

Terpadu Kecamatan (PATEN) oleh Kecamatan Gunung Toar, Kabupaten Kuantan Singingi. Pelaksanaan beberapa pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan yang sebelumnya dilaksanakan di pusat kabupaten dan kemudian didelegasikan Bupati Kuantan Singingi kepada camat.

Menurut peraturan bupati Kuantan Singingi no 14 Tahun 2012 tentang standar pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) kabupaten Kuantan Singingi :

- a. Bahwa penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi pelayanan terpadu di kabupaten.
- b. Bahwa untuk optimalisasi penyelenggaraan PATEN di Kabupaten Kuantan Singingi perlu disusun standar pelaksanaannya
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, dipandang perlu diatur Peraturan Bupati Kuantan Singingi Tentang Standar Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi.

Penyelenggaraan PATEN dirasa berpengaruh signifikan terhadap reformasi birokrasi pelayanan publik dimana dalam implementasinya dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan kelancaran terhadap permintaan layanan oleh masyarakat. Di dalam penyelenggaraan PATEN tersebut, beberapa unsur seperti kebijakan, prosedur, personel, dan organisasi menjadi indikator dan

perhatian yang terus dikembangkan secara efektif dan efisien sehingga operasionalisasi penyelenggaraan PATEN dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi: pelayanan bidang perizinan; dan pelayanan bidang non perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/kota.

PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat: substantif; administratif; dan teknis. Syarat substantif adalah pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Persyaratan administratif meliputi: standar pelayanan; dan uraian tugas personil Kecamatan.

Adapun yang menjadi dasar pelaksanaan PATEN adalah Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan, Permendagri Nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dan Kepmendagri Nomor 138 tahun 2010 tentang Juknis dan Pedoman PATEN.

Untuk optimalisasi penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tersebut di Kabupaten Kuantan Singingi dan mengacu kepada mengacu pada Permendagri No. 4 Tahun 2010 bab IV pasal 8 ayat 2 menyebutkan bahwa standar pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang ditetapkan dengan peraturan Bupati/Walikota, dan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi telah menetapkan Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 14 Tahun 2012 tentang Standar Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi.

Di dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 terdapat bab yang secara khusus mengatur inovasi daerah. Disebutkan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi. Inovasi adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Inisiatif inovasi dapat berasal dari kepala daerah, anggota DPRD, aparatur sipil negara, Perangkat Daerah, dan anggota masyarakat. Kementrian Dalam Negeri, menjelaskan saat ini sudah ada Undang Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dan Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, yang menjamin diskresi oleh kepala daerah. Pada prinsipnya Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 dan Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 menjadi pedoman kepala daerah untuk berinovasi dan melakukan diskresi tanpa ragu dan takut. Pasal 386 UU Pemda dengan tegas menyatakan, dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah, pemerintah daerah dapat melakukan inovasi (Ranggi,2018).

Dengan pertimbangan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 390 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pada 14 September 2017, Presiden Joko Widodo (Jokowi) telah menandatangani Peraturan Pemerintah (PP) Nomor: 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, atau pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Menurut PP ini, Inovasi Daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Untuk mencapai tujuan sebagaimana dimaksud, maka sasaran Inovasi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui:

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

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, kriteria Inovasi Daerah meliputi:

- 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

Inovasi pelayanan publik berarti terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan / ide kreatif, orisinal, dan / atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi

pelayanan publik menekankan agar inovasi tersebut bisa dirasakan manfaatnya secara nyata oleh masyarakat. Bagi pemerintah daerah, peluang berinovasi sesuai dengan kekhasan daerah masing-masing menjadi terbuka lebar melalui kebijakan otonomi daerah. (Gumilar, 2016).

PATEN merupakan sebuah inovasi sederhana, namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat. Dengan kata lain, posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berubah dari “dilayani” menjadi “melayani”. Perubahan paradigma pemerintahan dari sentralisasi menuju desentralisasi pada hakekatnya harus diikuti dengan perubahan konsep penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih meyakinkan akan terciptanya akses dan mutu pelayanan.

Beberapa inovasi dilakukan untuk meningkatkan layanan, memberikan kemudahan, kecepatan, dan kelancaran terhadap permintaan layanan oleh masyarakat di Kecamatan Gunung Toar sejak tahun 2019 yaitu :

1. AJAK

AJAK adalah Antar Jemput Akta Kelahiran, Dalam pelaksanaannya petugas akan melakukan penjemputan berkas-berkas yang diperlukan serta pengantaran dokumen kependudukan yang telah selesai. Program pertama antar jemput akta kelahiran yang disingkat dengan (AJAK) pelayanan offline. Kecamatan Gunung Toar telah melaksanakan program ini sejak tanggal 1 Agustus 2019 hingga saat ini. Dengan adanya program ini masyarakat Kecamatan Gunung Toar tidak memerlukan waktu yang lama atau

mengantri di DISDUKCAPIL karena pihak kecamatan langsung menjemput dan mengantar ke DISDUKCAPIL tersebut. Program AJAK ini dilaksanakan untuk membuat surat seperti surat akta kelahiran.

2. SIPATEN MAWAR

SIPATEN MAWAR adalah Sistem Inovasi Pelayanan Terpadu Menyapa Warga. Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan yang dilakukan Sipaten Mawar yaitu dengan melakukan kunjungan ke tempat yang ramai seperti di pasar. Selain itu kecamatan juga menjalin kerjasama dengan badan desa tentang pembuatan akte kelahiran, Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mempermudah kepengurusannya, sehingga memberi manfaat tercapainya target dalam pengurus administrasi kependudukan dan administrasi pemerintahan. Program kedua ini yaitu Sistem Administrasi Terpadu Kecamatan Menyapa warga (SIPATEN MAWAR) dilaksanakan di setiap hari jumat. Dikarenakan hari jumat tersebut merupakan hari dimana berlangsungnya kegiatan jual beli di pasar tradisional dan Pemerintah Kecamatan Gunung Toar Membuka Kegiatan Pelayanan dalam pengurusan Administrasi di pasar tradisional tersebut dan membuka pelayanan di setiap kantor kepala desa dengan terjadwal. Program SIPATEN MAWAR ini dilakukan untuk masyarakat dalam membuat berbagai surat seperti surat keterangan pindah, Kartu Keluarga, Surat Perekaman KTP-EL, Surat keterangan tanah, dan Surat keterangan ahli waris.

3. SIPATEN GUWE

SIPATEN GUWE adalah Sistem Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan Berbasis WA dan Email. Dalam inovasi ini, masyarakat dapat menghubungi perangkat desa untuk keperluan administrasi di kecamatan. Sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengantri ke kantor Camat Gunung Toar untuk mendapatkan pelayanan. Masyarakat hanya perlu mengupload persyaratan dan ketika semua sudah diterima dan diselesaikan, kemudian pemerintah kecamatan Gunung Toar kembali menghubungi masyarakat bahwasannya administrasi yang di urus telah selesai dan sudah bisa diambil ke kantor Camat. Setelah adanya inovasi Sistem Inovasi Penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Program SIPATEN GUWE ini bertujuan untuk mengurus berbagai macam pelayanan meliputi: pelayanan bidang perizinan; dan pelayanan bidang non perizinan. Maksud penyelenggaraan SIPATEN GUWE adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/kota.

Tabel 1.1 Jenis Inovasi Pelayanan dan Data Pelayanan tahun 2019

No	Jenis Informasi Pelayanan	Jumlah Data Pelayanan	
		2018	2019
1.	Antar Jemput Akta Kelahiran (AJAK) pelayanan Offline	-	234
2.	Sistem Administrasi Pelayanan Terpadu Menyapa Warga (SIPATEN MAWAR) pelayanan	212	251

	Offline		
3.	Sistem Administrasi Terpadu Melalui WhatsApp (SIPATEN GUWA) pelayanan Online	-	8

Sumber data: Kecamatan Gunung Toar

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 sebelum adanya inovasi masyarakat masih mengurus secara manual, yang mana pihak Kantor Kecamatan hanya memberikan surat rujukan kepada masyarakat yang selanjutnya di proses ke DISDUKCAPIL dan bisa dilihat bahwa masyarakat masih menggunakan sistem administrasi secara manual terlihat masih belum memuaskan masyarakat, sedangkan setelah adanya inovasi yang diterapkan oleh pemerintahan kecamatan Gunung Toar itu dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi yang bisa dilihat dari bagaimana perubahan data pelayanannya. Sementara itu pada pelayanan SIPATEN MAWAR pada tahun 2019 mengalami perubahan yang cukup meningkat. Selain itu pada program pelayanan SIPATEN GUWA bisa dilihat bahwa pelayanan ini masih belum berjalan dengan lancar atau belum maksimal.

Dalam pelaksanaan inovasi tersebut terdapat kemudahan bagi masyarakat, selain itu penerapan inovasi tersebut juga berhasil menekan biaya transportasi serta waktu masyarakat dalam pengurusan dokumen serta pengurusan lainnya. Operasional pelaksanaan inovasi tersebut dibiayai oleh kecamatan, sedangkan untuk pengantaran dokumen dan lainnya, dibiayai oleh masyarakat yang melakukan pengurusan.

Inovasi tersebut merupakan prestasi yang diperoleh Kecamatan Gunung Toar dibawah kepemimpinan Camat Defflides Gusni. Melalui inovasi tersebut Kecamatan Gunung Toar menjadi wakil untuk mengikuti Evaluasi Kinerja Kecamatan (EKK) tingkat provinsi pada tahun 2019 karena menjadi peringkat pertama di Kuantan Singingi.

Semua inovasi tersebut dilaksanakan dengan segala keterbatasan anggaran yang lebih mengandalkan swadaya masyarakat, dan memberi warna dalam perubahan dalam bidang sosial kemasyarakatan. Khusus untuk pemerintahan Kecamatan dapat menstimulan, pembenahan pemerintahan desa menjadi Kecamatan mandiri dan berdaya dengan pelayanan publik yang baik, yang pada akhirnya bermuara pada kesejahteraan masyarakat.

Meskipun inovasi sudah dilakukan namun Pelayanan di Kecamatan masih banyak dikeluhkan masyarakat dan relatif belum optimal dan pengaturan kerja staf kurang efisien. Sehingga butuh inovasi manajemen yang baru dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Karena kecamatan sebagai wajah pemerintah daerah (baik buruknya kecamatan mencerminkan kualitas kinerja pemerintah daerah). Permasalahan yang kerap terjadi dalam pelayanan administrasi yang ada di Kecamatan Gunung Toar ialah

1. Terindikasi tentang keterlambatan waktu pelayanan. Dahulunya masyarakat banyak mengeluhkan tentang lambatnya pelayanan kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, Akte kelahiran dan lain lain. Untuk beberapa kasus bahkan mencapai beberapa bulan.
2. Terindikasi sering terjadinya pergantian Camat sehingga beberapa kegiatan

yang direncanakan oleh Camat tidak dapat terus berlanjut hingga akhir kepemimpinan. Pergantian Camat Gunung Toar bahkan dalam setahun bisa terjadi hingga tiga kali kepemimpinan. Dengan seringnya pergantian Camat, akan membuat pelayanan tidak lancar, karena setiap pergantian kecamatan terkadang diikuti juga oleh pergantian perangkat-perangkat di kecamatan.

3. Terindikasi jarak desa yang jauh dari kecamatan, bahkan bisa mencapai jarak tempuh 9 km dan melalui perahu kecil.
4. Terindikasi ada beberapa desa mengalami permasalahan yang serius yaitu akses ke kantor camat yang hanya bisa dilakukan melalui kapal atau perahu kecil. Sehingga menyulitkan untuk mengunjungi kantor camat untuk pengurusan kependudukan dan lainnya. Beberapa desa yang hanya bisa diakses melalui jalur Sungai adalah Desa Seberang sungai, Desa Terberau panjang, Desa Pulau mungkur, Desa Koto gunung dan Desa Siberobah.

Permasalahan pelayanan publik di kantor camat kecamatan Gunung Toar yang masih terjadi hingga saat ini adalah kendala dalam pelayanan e-KTP. Kendala pelayanan e-KTP terjadi karena minimnya perlengkapan serta peralatan untuk pembuatan e-KTP, sehingga masyarakat di kecamatan Gunung Toar dialokasikan ke Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) untuk pembuatan e-KTP.

Dari fenomena di atas dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan kunci keberhasilan dalam sebuah organisasi. Tanpa inovasi organisasi tidak akan berkembang, Inovasi ini dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. Oleh karena itu penerapan inovasi dalam melaksanakan tugas pokok dan

fungsi pemerintah terkait dengan pelayanan publik harus terus dilakukan, termasuk di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin mengetahui sejauh mana Inovasi Pelayanan Publik dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Gunung Toar dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh sebab itu, berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : ***“Inovasi Pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi”***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang penulis kemukakan di atas maka selanjutnya penulis merumuskan permasalahan yang dihadapi yaitu :

1. Bagaimana inovasi pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi?
2. Apasaja hambatan dalam pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui dan inovasi Pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa hambatan dalam pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi pelaksanaan Pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, sehingga dapat dijadikan bahan perbaikan dalam pelaksanaan program di masa depan.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat dijadikan bukti bahwa peran masyarakat sangatlah penting bagi terciptanya pelayanan di kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan gambaran pelaksanaan Pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Menambah ilmu pengetahuan tentang masalah dalam Inovasi Pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Mengetahui Inovasi Pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Membangun kesadaran masyarakat dan pemerintahan untuk peduli dalam berkembang dan memajukan masyarakat.

1.6 Rencana Sistematika Laporan Penelitian

Adapun sistematika penulisan usulan penelitian dalam bentuk skripsi ini akan dibahas dalam enam (6) BAB, dimana antara pembahasan tiap-tiap BAB mempunyai keterkaitan antara satu dengan lainnya yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada BAB ini dimulai dengan latar belakang masalah, dalam uraian berikutnya dibahas mengenai perumusan masalah, serta tujuan dan kegunaan penelitian.

BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

Pada BAB ini merupakan landasan teoritis untuk dapat melakukan pembahasan skripsi lebih lanjut yang mana berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini, selanjutnya akan diuraikan kerangka pikiran, hipotesis data dan, konsep operasional.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada BAB ini terdiri dari tipe penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal pelaksanaan penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, visi misi Kantor Camat Gunung Toar dan aktivitas pelayanan publik serta inovasi yang diterapkan pada Kantor Camat Gunung Toar.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menganalisis dan menguraikan hasil penelitian dan pembahasan yang akan dilakukan pada inovasi pelayanan yang diterapkan pada Kantor Camat Gunung Toar.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dari hasil pembahasan dan kemudian dilanjutkan dengan mengemukakan saran-saran yang berguna di inovasi yang diterapkan pada Kantor Camat Gunung Toar serta saran yang dapat diberikan dari penelitian yang ada.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERPIKIR

2.1 Studi Kepustakaan

2.1.1 Ilmu pemerintahan

Ilmu pemerintahan adalah sebuah cabang ilmu dari kajian ilmu politik. Sampai saat ini masih terdapat beberapa perdebatan mengenai ilmu pemerintahan dan ilmu politik. Kajian utama kepemimpinan pemerintahan adalah kebijakan pemerintahan (publik policy). Pada intinya membuat suatu kebijakan pemerintahan merupakan suatu studi tentang proses kebijakan itu sendiri karena kebijakan publik merupakan decision making (memilih dan menilai informasi yang ada untuk memecahkan masalah). Pemerintahan merupakan suatu ilmu dan seni, dikatakan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan karena pemerintahan

sudah memenuhi syarat - syarat ilmu pengetahuan seperti dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek baik material maupun formal, bersifat universal dan sistematis serta spesifik (khas) (Syafiie, 2011)

Menurut Budiarto pemerintah adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan dasar Negara, rakyat atau penduduk dan wilayah suatu Negara dan memiliki tujuan untuk mewujudkan Negara berdasarkan konsep dasar Negara tersebut (Budiarto,2003). Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan public dan kewajiban memperoleh pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah (2003:6)

Menurut Muhadam Labolo pemerintahan sesungguhnya merupakan upaya mengelola kehidupan bersama secara baik dan benar guna mencapai tujuan yang disepakati atau diinginkan bersama. Pemerintahan dapat ditinjau dari sejumlah aspek penting seperti kegiatan (dinamika), struktur fungsional, maupun tugas dan kewenangan (Labolo, 2007).

2.1.2 Pemerintahan

Pemerintahan dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai proses, cara, perbuatan memerintah yang merupakan segala urusan yang dilakukan oleh negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat dan kepentingan negara.

Pengertian pemerintahan juga dikemukakan oleh Muchlis Hamdi yang

menyebutkan pengertian pemerintahan sebagai berikut: “Pemerintahan adalah gejala yang kompleks dan berkembang setua dunia. Ia menjadi bermakna ketika mampu memberi arti seluas-luasnya bagi kemaslahatan banyak orang. Kondisi ini mensyaratkan agar pemerintahan dapat berkembang sebagai cara pengelolaan kehidupan bersama yang bermanfaat dan dapat diterima secara universal melalui distribusi nilai secara wajar dan merata” (Hamdi, 2006).

Menurut Ndraha Taliziduhu dalam bukunya yang berjudul Metodologi Ilmu Pemerintahan pengertian pemerintahan dapat diartikan sebagai berikut: “Pemerintahan adalah gejala sosial, artinya terjadi di dalam hubungan antar anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok. Gejala ini terdapat pada suatu saat di dalam sebuah masyarakat. Disana seseorang atau seseorang atau suatu kelompok (sebut saja X) dalam proses atau interaksi sosial terlihat dominan terhadap orang atau kelompok lain (sebut saja Y)” (Ndraha, 2010).

Menurut Syafiie Inu Kencana mengemukakan pengertian pemerintahan dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Pemerintahan, yakni: “Pemerintahan merupakan suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, maupun berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan dikatakan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan, adalah karena memenuhi syarat-syarat yaitu dapat, dipelajari dan diajarkan, memiliki objek baik objek material maupun formal, universal sifatnya, sistematis serta spesifik (khas)” (Syafiie, 2014).

Sedangkan pemerintahan sebagai ilmu yaitu pemerintahan memenuhi syarat untuk dapat diberikan atau diajarkan kepada orang lain sebagai suatu ilmu pengetahuan. Pengertian pemerintahan juga dikemukakan oleh Ndraha Taliziduhu yaitu sebagai berikut: “Pemerintahan adalah sebuah sistem multiproses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang di-perintah akan jasa publik dan layanan civil” (Ndraha, 2010).

Sedangkan menurut Ndraha (2008) ada dua macam fungsi pemerintah terbagi menjadi 2 (dua), yaitu :

1. Fungsi primer, yaitu fungsi yang terus menerus berjalan dan berhubungan positif dengan keberdayaan yang diperintah. Artinya semakin berdaya yang diperintah, semakin meningkat fungsi primer pemerintah. Pemerintah berfungsi primer sebagai provider jasa publik yang tidak diprivatisasikan termasuk jasa hankam, layanan sipil termasuk layanan birokrasi.
2. Fungsi sekunder yaitu fungsi yang berhubungan negatif dengan tingkat keberdayaan yang diperintah. Artinya semakin berdaya yang diperintah, semakin berkurang fungsi sekunder pemerintah. Pemerintah berfungsi sekunder sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tak berdaya termasuk penyediaan dan pembangunan sarana dan prasarana.

2.1.3 Pemerintah Daerah

Pengertian Pemerintah Daerah menurut Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Otonom oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas Desentralisasi. Sedangkan pengertian Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah beserta perangkat Daerah Otonom yang lain sebagai Badan Eksekutif Daerah.

Pada Undang – undang No. 32 Tahun 2004 mengenai Pemerintahan Daerah, bahwa Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah daerah adalah gubernur, bupati, atau walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pengertian Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan pada tingkat daerah yang merupakan bagian dari pemerintahan pusat. Pemerintah daerah merujuk pada otoritas administratif di suatu daerah yang lebih kecil dari sebuah

negara. Sebutan ini digunakan untuk melengkapi lembaga-lembaga tingkat negara-bangsa, yang disebut sebagai pemerintah pusat, pemerintah nasional, atau (bila perlu) pemerintah federal. "Pemerintah Daerah" hanya beroperasi menggunakan kekuasaan yang diberikan undang-undang atau arahan tingkat pemerintah yang lebih tinggi dan masing-masing negara memiliki sejenis pemerintah daerah yang berbeda dari satu negara ke negara lain. Dalam masyarakat primitif, tingkat pemerintah daerah terendah adalah kepala desa atau kepala suku. Negara federal seperti Amerika Serikat memiliki dua tingkat pemerintah di atas tingkat daerah. Pemerintah lima puluh negara bagian dan pemerintah nasional federal yang hubungannya dijembatani oleh konstitusi Amerika Serikat. Pemerintah daerah di Amerika Serikat sudah ada sejak masa kolonial dan terus berubah-ubah sejak itu. Tingkat tertinggi pemerintah daerah adalah tingkat county.

2.1.4 Organisasi Pemerintah

Organisasi merupakan sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu. (Giffin, 2002). Sedangkan menurut (Ernie dan Kurniawan, 2005) organisasi merupakan sekumpulan orang atau kelompok yang memiliki tujuan tertentu dan berupaya untuk mewujudkan tujuannya tersebut melalui kerjasama. Pemerintah mempunyai peranan penting dalam kehidupan organisasi. Pemerintah biasanya berfungsi sebagai wasit dan memastikan aturan berjalan dengan semestinya. Dalam peran ini pemerintah akan mengeluarkan aturan-aturan perundangan yang akan mempengaruhi kehidupan organisasi

Organisasi pemerintahan merupakan suatu bentuk organisasi publik non profit yang bekerja dengan tugas menjalankan suatu sistem pemerintahan. Pemerintah memiliki kebijakan tersendiri untuk mengelola, memmanage, serta mengatur jalannya suatu sistem pemerintahan. Dalam organisasi pemerintahan terdapat beberapa prinsip yang harus diperhatikan dalam penataan lembaga negara, agar setiap organisasi pemerintahan negara dapat melaksanakan tugas secara proporsional, baik, dan efektif. Pada akhirnya organisasi pemerintah bergerak sebagaimana fungsinya untuk mencapai tujuan negara.

Organisasi pemerintah (government organization) merupakan salah satu bentuk dari berbagai bentuk organisasi nirlaba. Lembaga pemerintah dibentuk umumnya untuk menjalankan aktivitas layanan masyarakat luas. Tujuan yang ingin dicapai biasanya peningkatan keamanan dan kenyamanan mutu pendidikan, mutu kesehatan, dan keimanan. Segala aktivitas tersebut dilakukan semata-mata untuk menyediakan layanan dan kemampuan meningkatkan layanan tersebut di masa yang akan datang.

2.1.5 Inovasi

2.1.5.1 Pengertian Inovasi

Inovasi dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi (Said, 2007). Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbarui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan (Susanto, 2010).

Menurut Hamel, inovasi dimaknai sebagai peralihan dari prinsip- prinsip,

proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen yang dijalankan (Djamaludin, 2012).

Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. orang atau wirausahawan yang selalu berinovasi, maka ia sapat dikatakan sebagai seorang wirausahawan yang inovatif. Seseorang yang inovatif akan selalu berupaya melakukan perbaikan, menyajikan sesuatu yang baru/unik yang berbeda dengan yang sudah ada. inovatif juga merupakan sikap penting bagi yang hendaknya dimiliki oleh seorang wirausahawan. wirausahawan yang selalu melakukan inovasi dalam usahanya. maka keuntungan dan kesuksesan akan ia dapat.

Inovatif merupakan implikasi dari karakteristik wirausahawan yang mampu membawa perubahan pada lingkungan sekitarnya. inovatif secara tidak langsung menjadi sifat pembeda antara wirausahawan dengan orang biasa, maupun pengusaha. seorang wirausahawan akan selalu memikirkan untuk melakukan sesuatu yang berbeda, tidak seperti yang dipikirkan dan dilakukan oleh kebanyakan orang.

Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Dengan demikian inovasi dalam

pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

2.1.5.2 Aspek Inovasi

Suatu inovasi tidak lepas beberapa hal atau aspek penting yang menunjukkan suatu organisasi telah melakukan inovasi. Menurut Suwarno (2008) ada lima hal yang perlu ada dalam suatu inovasi sebagaimana berikut ini :

1. Pengetahuan Baru

Sebuah Inovasi hadir sebagai pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.

2. Cara Baru

Inovasi juga dapat berupa cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.

3. Objek Baru

Suatu inovasi merujuk pada adanya objek baru untuk penggunaannya. Objek baru ini dapat berupa fisik (tangible) atau tidak berwujud fisik (intangible).

4. Teknologi Baru Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi.

Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari suatu produk teknologi yang inovatif biasanya dapat dikenali

dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.

5. Penemuan Baru

Hasil semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaannya

Dari penulis yaitu Albury (2003) yang dikutip oleh suwarno, secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru inovasi tidak berarti apa-apa apabila tidak di ikuti dengan nilai kemanfaatannya dan kehadirannya

a. Ciri – ciri Inovasi

1. Memiliki kekhasan/khusus artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.
2. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orsinalitas dan kebaruan.
3. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang yang tidak tergesa-gesa, namun keg-inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.
4. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan

harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

b. Sifat Perubahan

Dalam Inovasi Ada 6 Kelompok Yaitu :

1. Penggantian Misalnya: Inovasi dalam penggantian perabotan.
2. Perubahan Misalnya: Merubah tata kerja atau hanya merubah tata letak ruangan kerja akan merubah suasana kerja agar tidak membosankan.
3. Penambahan Misalnya: Penambahan jam kerja pegawai akan menciptakan pelayanan yang efektif dan cepat kemasyarakat hal ini disebabkan oleh bertambahnya hari pelayanan.
4. Penyusunan kembali Misalnya: Penyusunan tata ruang yang sudah ada perlu disegarkan kembali sehingga tidak kotor dan monoton.
5. Penghapusan Misalnya: Upaya menghapus barang yang semakin buruk kondisinya, barang yang berlebihan dan barang yang tidak dapat digunakan lagi agar membebaskan ruangan.
6. Penguatan Misalnya: Upaya peningkatan atau pemantapan kemampuan tenaga dan fasilitas sehingga berfungsi secara optimal dalam permudahan tercapainya tujuan secara efektif dan efisien.

c. Faktor Penunjang Inovasi

Faktor Penunjang Inovasi Menurut Everett M. Rogers (2003) Inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti:

1. Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.

2. Adanya kebebasan untuk berekspresi.
 3. Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif.
 4. Tersedianya sarana dan prasarana.
 5. Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah.
- d. Tahapan dalam Proses Inovasi

De Jong & Den Hartog (2003) merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut:

1. Melihat peluang.

Peluang muncul ketika ada persoalan yang muncul atau dipersepsikan sebagai suatu kesenjangan antara yang seharusnya dan realitanya. Oleh karenanya, perilaku inovatif dimulai dari ketrampilan melihat peluang.

2. Mengeluarkan ide.

Ketika dihadapkan suatu masalah atau dipersepsikan sebagai masalah maka gaya berpikir konvergen yang digunakan yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada. Dalam tahap ini kreativitas sangat diperlukan.

3. Mengkaji ide.

Tidak Semua ide dapat dipakai, maka dilakukan kajian terhadap ide yang muncul. Gaya berpikir divergen atau mengerucut mulai diterapkan. Salah satu dasar pertimbangan adalah seberapa besar ide tersebut mendatangkan

kerugian dan keuntungan. Ide yang realistik yang diterima, sementara ide yang kurang realistik dibuang. Kajian dilakukan terus menerus sampai ditemukan alternatif yang paling mempunyai probabilitas sukses yang paling besar.

4. Implementasi.

Dalam tahap ini, keberanian mengambil resiko sangat diperlukan. Resiko berkaitan dengan probabilitas kesuksesan dan kegagalan. Hal ini berkaitan dengan probabilitas untuk sukses yang disebabkan oleh kemampuan pengontrolan perilaku untuk mencapai tujuan atau berinovasi.

2.1.5.3 Indikator Inovasi

Menurut (Muluk, 2008) Indikator inovasi pada organisasi sektor publik adalah sebagai berikut ini:

a. Inovasi Produk

Inovasi ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.

b. Inovasi Proses

Inovasi ini merujuk pada adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan adanya perpaduan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.

c. Inovasi Metode Pelayanan

Inovasi ini merupakan adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya cara yang baru dalam menyediakan

atau memberikan suatu layanan.

d. Inovasi strategi atau kebijakan

Merujuk pada aspek visi, misi, tujuan, dan strategi baru dan juga menyangkut realitas yang muncul sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru.

e. Inovasi Sistem

Kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.

2.1.6 Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2011).

Kata “Pelayan” ketika mendapat beberapa imbuhan dalam bahasa Indonesia akan mengalami pergeseran arti. Dari kata benda “pelayan” yang memiliki arti “orang yang melayani” berubah menjadi kata kerja “melayani” yang berkaitan dengan pekerjaan dan berubah lagi menjadi “pelayanan”. Secara asal katanya, kita bisa memberi pengertian pelayanan sebagai suatu usaha yang dilakukan untuk memberikan kemudahan terhadap orang lain atau pemakai jasa. Dengan demikian pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Menurut Hardiyansah (2011) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat

diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Sementara itu, menurut Moenir dalam bukunya tentang manajemen pelayanan umum di Indonesia, mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 1992:16). Dimana penekanan terhadap definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

2.1.7 Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Robert dalam (Maryam, 2016) pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Menurut Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

2.1.7.1 Ciri-ciri Pelayanan Publik

Menurut Kasmir (2006) pelayanan publik yang baik memiliki ciri- ciri sebagai berikut:

- a) Tersedianya karyawan yang baik.
- b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e) Mampu berkomunikasi.
- f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Pelayanan publik yang baik sangat penting untuk diterapkan pada instansi negeri ataupun swasta karena pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.1.7.2 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Menurut Barata (2004) terdapat 4 unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu;

1. Penyedia Layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa – jasa (*services*).
2. Penerima Layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis Layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

2.1.7.3 Langkah-langkah Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan langkah-langkah pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan bagaimana langkah-langkah yang harus

dilakukan dalam penyusunan standar pelayanan publik.

Langkah-langkah pelayanan publik menurut Permenpan No 15 Tahun 2014 sebagai berikut:

1. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang harus diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan.

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP).

3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu perlu betul-betul memperhatikan prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

4. Identifikasi Biaya Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan

masyarakat.

5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan.

6. Penangan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain : penyediaan kotak saran, sms (WhatsApp), portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

2.1.7.4 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Prinsip Pelayanan umum diatur dalam Permenpan No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yaitu :

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang

berkepentingan.

4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Sedangkan menurut Pasal 34 UU No. 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut – larut
5. Profesional
6. Tidak mempersulit
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai – nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang–undangan

10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, atau kewenangan yang dimiliki.

2.1.7.5 Indikator Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2011) terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati.

2.1.8 E-Government

2.1.8.1 Pengertian E-Government

Menurut Indrajit (2006) *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan ke pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Budi Rianto dkk (2012) menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan

antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

Menurut *The World Bank Group* (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010), *E-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana *E-Government* tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada situasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa *E-Government* adalah upaya untuk penyelenggaraan pamerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

2.1.8.2 konsep *E-Government*

Konsep dasarnya *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak yang lain. Menurut Indrajit (2006) terdapat empat klasifikasi hubungan bentuk baru dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini antara lain :

a. Government to Citizens/consumers

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan

interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-Government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b. Government to Business

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, seperti perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

c. Government to Governments

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih

jauh untuk memperlancar kerjasama antar Negara dan kerjasama entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul dari penelitian penulis ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

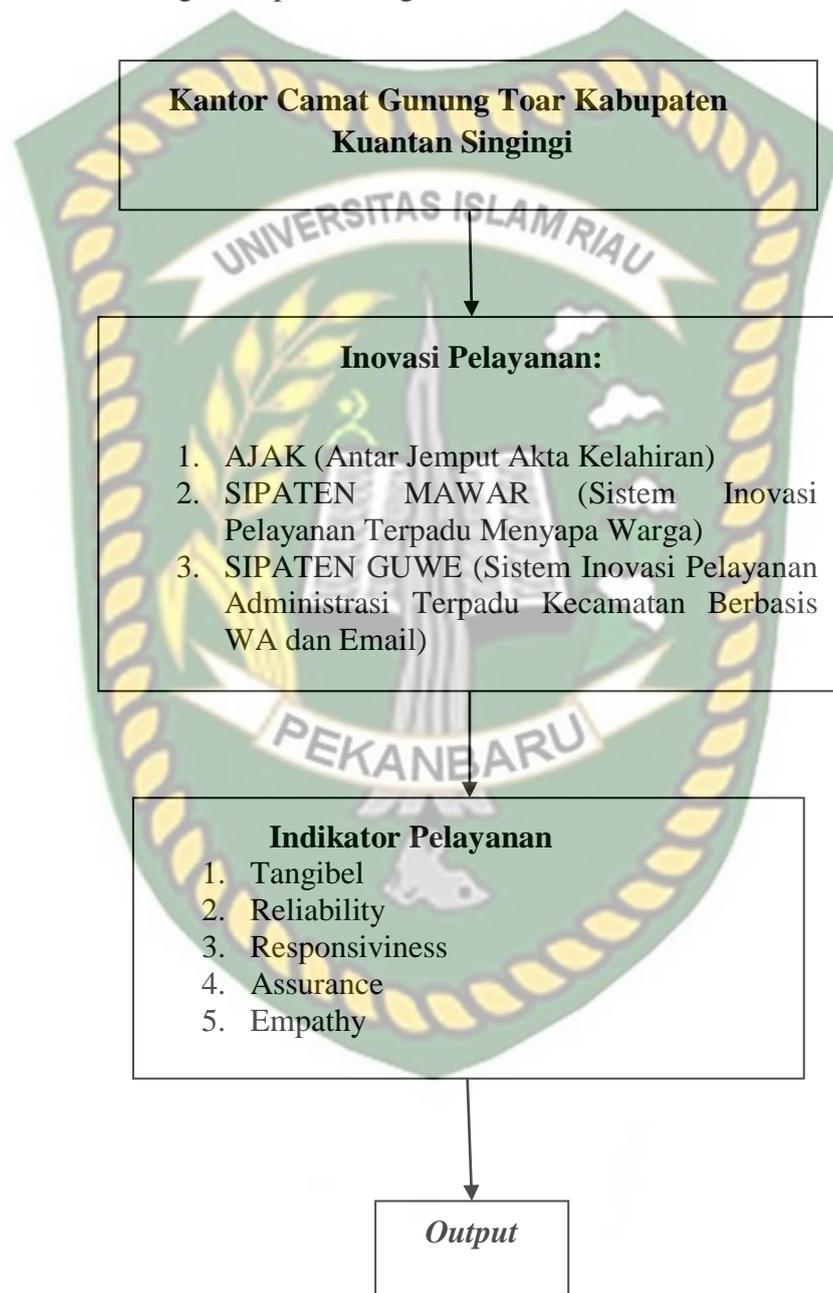
NO	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Dayang (2015)	Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda	Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif dan teknik pengumpulan data yang terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi	Terdapat perbedaan lokasi penelitian dan sampel.
2.	Wina (2017)	Evaluasi Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang Tahun 2017	Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.	Terdapat perbedaan metode penelitian yaitu menggunakan metode kuantitatif
3.	Mutiara (2018)	Inovasi Pelayanan Publik “Motor Pelayanan Lorong Ta” Pada Kantor Kecamatan	Menggunakan metode penelitian kualitatif.	Terdapat perbedaan objek penelitian, lokasi penelitian dan sampel.

		Rappocini Kota Makassar		
4.	Ahmad (2017)	Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis	Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode kualitatif.	Terdapat perbedaan lokasi penelitian, sampel
5.	Pandi (2021)	Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi	Terdapat persamaan lokasi penelitian yang digunakan yaitu kantor Camat kecamatan Gunung Toar serta teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.	

Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

2.3 Kerangka Berpikir

Berdasarkan penjelasan yang telah penulis kemukakan di atas, maka dapat dibuat sebuah kerangka berpikir sebagai berikut :



2.4 Konsep Operasional

Definisi konsep merupakan definisi konseptual yang digunakan peneliti untuk menegaskan konsep-konsep yang jelas, supaya tidak menjadi perbedaan penafsiran antara peneliti dan pembaca. Konsep- konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pemerintahan

Pemerintahan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah Kantor Camat kecamatan Gunung Toar.

2. Inovasi

Inovasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah inovasi pelayanan yang ada di Kantor Camat kecamatan Gunung Toar.

3. Pelayanan

Pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang terdapat di Kantor Camat kecamatan Gunung Toar.

4. Pelayanan Publik

Bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, pembimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang terdapat di Kantor Camat kecamatan Gunung Toar.

5. Tangibel

Tangible dalam penelitian ini adalah sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia di Kantor Camat kecamatan Gunung Toar.

6. Reliability

kehandalan pemberi pelayanan oleh pegawai di Kantor Camat kecamatan Gunung Toar.

7. Responsiviness

Keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap di kantor camat kecamatan Gunung Toar.

8. Assurance

Assurance yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jaminan, pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai di Kantor Camat kecamatan Gunung Toar.

2.5 Operasional Variabel

Dalam Inovasi Pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, peneliti ingin mengetahui bagaimana inovasi tersebut terhadap masyarakat di Kecamatan Gunung Toar.

Mutu pelayanan publik yang diberikan kepada publik, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Tabel 2.2 Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
inovasi pelayanan publik menurut Marten (2016) adalah penerapan ide-ide baru dalam penyelenggaraan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya.	Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar	<i>Tangibel</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, 3. Kemudahan dalam proses pelayanan, 4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, 5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan 6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

		<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas, 3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, 4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
		<i>Responsiviness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, 2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, 3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, 4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, 5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan 6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
		<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, 2. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan 3. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena tertentu dengan bertumpu pada prosedur-prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku secara holistik (utuh). Dengan kata lain penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif ini, dimaksudkan untuk mendeskripsikan suatu situasi atau area populasi tertentu yang faktual secara sistematis dan akurat serta dalam penelitiannya juga dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena atau karakteristik individual, situasi atau kelompok tertentu. Oleh karena itu jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yakni jenis penelitian yang memaparkan, menggambarkan serta meringkas berbagai kondisi atau berbagai variabel yang ada (Damin, 2002).

Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel. Penelitian kualitatif-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Dengan demikian arti atau pengertian dari penelitian kualitatif tersebut adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2014).

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan sasaran yang sangat membantu dalam menemukan data yang diperlukan, sehingga lokasi menunjang dalam memberikan informasi yang valid. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Gunung Toar

Kabupaten Kuantan Singingi. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian tersebut adalah karena Kantor Camat Gunung Toar merupakan kantor camat yang mempunyai prestasi dan satu-satunya kecamatan yang menjadi wakil untuk mengikuti Evaluasi Kinerja Kecamatan (EKK) tingkat provinsi, selain itu Inovasi Pelayanan Publik dalam bentuk Pelayanan Online dan Offline yang diciptakan oleh Pemerintah Kecamatan Gunung Toar dalam mewujudkan Gunung Toar yang berinovatif selaku memberi kemudahan untuk penerima layanan.

3.3 Key Informan dan Informan

Key informan merupakan kunci informasi yang memiliki pengetahuan yang lebih luas dan mendalam untuk bisa menjawab permasalahan yang diteliti oleh peneliti sehingga yang menjadi key informan dalam penelitian ini adalah Camat Gunung Toar yaitu Ibu Masyitah Holia Citra, dengan pertimbangan sebagai berikut (Bungin, 2001) :

1. Orang yang bersangkutan memiliki pengalaman pribadi sesuai dengan permasalahan yang diteliti.
2. Orang yang bersangkutan sehat jasmani dan rohani.
3. Orang yang bersangkutan bersifat netral dan tidak memihak kemanapun.
4. Usia orang yang bersangkutan telah dewasa.
5. Orang yang bersangkutan memiliki pengetahuan yang luas mengenai permasalahan yang sedang diteliti.

Informan adalah orang yang dapat memberikan keterangan atau informasi mengenai masalah yang sedang diteliti dan dapat berperan sebagai narasumber selama proses penelitian (Ardianto, 2011).

Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Daftar Nama Key Informan

No	Nama	Jabatan
1.	Basri	Sekretaris Camat Gunung Toar
2.	Sepriwiliadi	Seksi Pemerintahan Kecamatan Gunung Toar
3.	Juprisal	Kepala Desa di Kecamatan Gunung Toar
4.	Wenfevriati	Pegawai pada bidang pelayanan masyarakat
5.	Sihen	Masyarakat di Kecamatan Gunung Toar

Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

3.4 Teknik Penetapan Informan

Teknik pengambilan informan yang digunakan adalah *sensus sampling* dan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2014) teknik sampling jenuh (sampel sensus) adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka dari itu, Penulis memilih sampel menggunakan teknik sampling jenuh (sampel sensus) karena jumlah populasi yang relatif kecil. Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 3 orang yang terdiri dari :

1. Camat Kantor Camat Gunung Toar
2. Sekretaris Camat Gunung Toar
3. Seksi Pemerintahan Kecamatan Gunung Toar

Selain itu penulis juga menggunakan teknik pengambilan informan dengan menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2014) *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. *Purposive sampling* digunakan karena dalam penelitian ini akan dipilih beberapa informan yang berhubungan dengan penelitian dan yang dapat menjawab informasi yang

dibutuhkan untuk menjawab masalah dalam penelitian ini. Sehingga sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Desa di Kecamatan Gunung Toar
2. Pegawai pada bidang pelayanan masyarakat
3. Pegawai pada bidang Kependudukan
4. Masyarakat di Kecamatan Gunung Toar

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara acak untuk memperoleh sampel dan populasi yang dimaksud, agar diperoleh data yang baik maka dipilih dengan menggunakan metode:

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan fenomena/permasalahan yang harus diteliti dan bila peneliti ingin mengetahui hal-hal mendalam yang bisa didapatkan dari responden dan jumlah responden kecil/sedikit (Sugiyono, 2014).

b. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2014) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber informasi yang jelas dengan mempelajari buku atau artikel yang sesuai dengan topik pembahasan dalam penelitian ini (Sugiyono, 2014).

3.6 Jenis dan Sumber Data

Guna mendukung penelitian maka diperlukan data berupa struktur organisasi kecamatan, gambaran umum objek penelitian, sejarah kecamatan serta data-data lainnya penunjang penelitian seperti jumlah pengurusan KTP, KK, Akte kelahiran serta layanan lainnya yang ada di Kantor Camat Gunung Toar, jumlah penduduk, jumlah desa dan dusun. Data tersebut merupakan fakta yang dikumpulkan dalam penelitian yang terdiri dari dua sumber, yaitu:

- a. Data Primer, yaitu data yang diambil secara langsung dari objek penelitian. Cara yang digunakan dalam memperoleh data primer yaitu dengan cara observasi, wawancara kepada informan, kemudian dilakukan pencatatan, perekaman suara dari jawaban hasil wawancara tersebut. Data yang dimaksud adalah semua hal yang berkaitan dengan inovasi dari Pemerintah Kecamatan Gunung Toar yaitu inovasi pelayanan publik online dan offline.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang dikumpulkan oleh penulis dari dokumen-dokumen yang ada di instansi tersebut. Data ini berupa gambaran umum instansi, misalnya sejarah berdirinya, struktur organisasi, uraian tugas dan tanggung jawab, selain itu data di peroleh dari berita media massa, jurnal, dan skripsi serta peraturan perundang-undangan.

3.7 Analisis Data

Secara definitif analisis data diartikan sebagai cara berpikir, atau proses untuk mencari pola. Menurut Bogdan, analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori serta memilih dan memilah mana data yang dianggap penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah untuk dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2014).

Dalam membahas tentang analisis data dalam penelitian kualitatif, para ahli memiliki pendapat yang berbeda. Huberman dan Miles mengajukan model analisis data yang disebutnya sebagai model interaktif.

Dibawah ini merupakan proses analisis kualitatif menurut Huberman dan Miles yang dikutip oleh Sugiyono yang dilakukan dengan empat tahap, yaitu:

1. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh oleh peneliti adalah melalui hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan observasi langsung ke lokasi penelitian yaitu Kecamatan Gunung Toar terkait Penerapan inovasi pelayanan publik dalam bentuk program. Kemudian juga melakukan wawancara dengan pihak Pemerintah Kecamatan Gunung Toar serta beberapa Masyarakat Kecamatan Gunung Toar dan dilanjutkan dengan meminta dokumen-dokumen yang diperlukan sesuai fokus penelitian.

2. Reduksi Data

Setelah data tentang inovasi pelayanan publik dalam bentuk Program di Kecamatan Gunung terkumpul, selanjutnya peneliti memilih dan merangkum data yang relevan sehingga data yang diperoleh dapat tersusun dengan lengkap.

3. Penyajian Data

Penyajian data yang digunakan oleh peneliti yaitu berupa tulisan atau kata-kata, gambar, dan tabel. Data-data yang sudah dipilih kemudian digabungkan sehingga menjadi suatu informasi yang bersifat naratif sehingga memudahkan untuk dipahami. Peneliti menyajikan data terkait yaitu tentang inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung mulai dari proses pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data yang cukup memadai, maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara. Setelah data benar-benar lengkap sesuai yang dibutuhkan, maka barulah di ambil kesimpulan akhir dan diverifikasi agar dapat dipertanggung-jawabkan dari data-data yang sudah didapatkan.

Adapun alasan penulis dalam memilih metode ini adalah penulis ingin memaparkan, menjelaskan dan menguraikan data-data yang terkumpul kemudian disusun secara sistematis dan dianalisis untuk kemudian diambil kesimpulan.

3.8 Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian

Untuk mengetahui jadwal waktu kegiatan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.2 : Jadwal Waktu Penelitian Tentang Inovasi Pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

No.	Jenis kegiatan	Bulan Dan Minggu Ke														
		Mei-Juli			Agustus			september			Oktober			November		
1	Persiapan dan Penyusunan UP	■			■			■			■			■		
2	Seminar Usulan Penelitian	■			■			■			■			■		
3	Riset	■			■			■			■			■		
4	Penelitian Lapangan	■			■			■			■			■		
5	Pengolahan Data dan Analisis	■			■			■			■			■		
6	Konsultasi Bimbingan Skripsi	■			■			■			■			■		
7	Ujian Skripsi	■			■			■			■			■		
8	Revisi dan Pengesahan Skripsi	■			■			■			■			■		
9	Pengadaan Serta Penyerahan Skripsi	■			■			■			■			■		

Sumber : Modifikasi Penulis Tahun, 2021

BAB IV

TINJAUAN LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kecamatan Gunung Toar

4.1.1 Sejarah Kecamatan Gunung Toar

Kecamatan Gunung Toar keberadaannya sudah ada jauh sebelum terbentuknya Kabupaten Kuantan Singingi. Dimana pada waktu itu Kecamatan Gunung Toar merupakan bagian dari Kecamatan Kuantan Mudik dengan ibu kota Lubuk Jambi. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten kuantan Singingi Nomor : 02 Tahun 2002 Tentang Pedoman Pembentukan Kecamatan, Kecamatan Gunung Toar sebagai Kecamatan Pemekaran dari Kecamatan Kuantan Mudik resmi terbentuk pada tanggal 24 April 2002 dengan ibu kota Kecamatan Kampung Baru, melalui Perda Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 16 Tahun 2002 yang ditindak lanjuti dengan Surat Keputusan Bupati Kuantan singingi Nomor SK.821.23/BKD-02/35 tanggal 20 Januari 2017 tentang pengangkatan Jabatan Administrator dilingkungan Kabupaten Kuantan Singingi.

4.1.2 Luas Wilayah

Luas wilayah Kecamatan Gunung Toar $\pm 164,80 \text{ Km}^2$, daerah seberang (Desa Siberobah, Teberau Panjang , Seberang Gunung, Pulau Rumput dan Seberang Sungai) mempunyai luas $\pm 53,45 \text{ Km}^2$, dan sembilan desa lainnya mempunyai luas $\pm 111,35 \text{ Km}^2$.

Tabel 4.1 Nama dan luas Desa di Kecamatan Gunung Toar

NO	N A M A D E S A	LUAS (Km ²)
1	Kampung Baru	12,20
2	Lubuk Terentang	11,00
3	Pisang Berebus	13,00
4	Siberobah	14,00
5	Petapahan	12,20
6	Toar	12,00
7	Gunung	12,10
8	Koto Gunung	12,70
9	Teluk Beringin	13,30
10	Pulau Mungkur	6.400
11	Pulau Rumpit	13,15
12	Seberang Gunung	13,30
13	Teberau Panjang	13,00
14	Seberang Sungai	6.450
T O T A L		164,80

sumber: Profil Kecamatan Gunung Toar

4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Gunung Toar

Visi Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2016-2021 adalah: Terwujudnya Kabupaten Kuantan Singingi yang Agamis, Sejahtera dan Unggul di Provinsi Riau Tahun 2021” Makna pernyataan Visi Pemerintah Kecamatan Gunung Toar, yaitu :

1. Agamis adalah suasana kehidupan sosial kemasyarakatan yang rukun dan damai dalam menjalankan agama yang dianutnya.

2. Sejahtera adalah suatu kondisi masyarakat dalam keadaan makmur yang tidak lagi memikirkan kebutuhan dasar, dalam kehidupan yang tertib, tentram dan harmonis.
3. Unggul adalah terbaik atau terdepan dalam peningkatan kemampuan perekonomian masyarakat, derajat kesehatan, kualitas pendidikan, dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih.

Sementara untuk misi dari Pemerintah Kecamatan Gunung Toar, yaitu :

1. Meningkatkan suasana kehidupan yang agamis dan melestarikan nilai-nilai budaya serta kepariwisataan.
2. Peningkatan kualitas hidup masyarakat.
3. Peningkatan dan optimalisasi pemanfaatan sumber daya alam, infrastruktur dan fasilitas umum.
4. Menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

4.2 Tugas pokok, fungsi dari Organisasi Kecamatan

4.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi Camat

A. Tugas :

Melaksanakan, mengkoordinasikan, mengawasi, mengendalikan tugas umum pemerintahan dan pelaksanaan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.

B. Fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan desa, ketentraman dan ketertiban umum

2. Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan desa, ketentraman dan ketertiban umum
3. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas kecamatan
4. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat
5. Pengkoordinasian upaya menyelenggarakan ketentraman dan ketertiban umum
6. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
7. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
8. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan
9. Pembinaan penyelenggaraan pemerintah desa/kelurahan
10. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa/ kelurahan
11. Pelaksanaan fungsi Pejabat Pembuatan Akta Tanah (PPAT) sementara
12. Pembinaan terhadap unit pelaksana teknis Instansi Pemerintah di wilayahnya
13. Pengelolaan urusan kesekretariatan Kecamatan
14. Pelaksanaan urusan yang dilimpahkan oleh Bupati
15. Pelaksanaan koordinasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) retribusi dan pajak lainnya dalam ruang lingkup tugasnya
16. Pelaksanaan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian serta monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Kecamatan

17. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya

4.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat Camat

A. Tugas :

Membantu Camat dalam melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pengkoordinasian, pembinaan, pengawasan dan pengendalian serta evaluasi urusan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, rumah tangga dan perlengkapan, kehumasan perencanaan program, anggaran dan keuangan.

B. Fungsi :

1. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang program, umum dan keuangan
2. Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran di bidang program, umum dan keuangan
3. Pengkoordinasian dan sinkronisasi penyusunan rencana program ketatausahaan, dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat desa ketentraman dan ketertiban umum
4. Pengkoordinasian dan sinkronisasi pelaksanaan tugas kesekretariatan, dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat desa, ketentraman dan ketertiban umum
5. Pelaksanaan pelayanan legalisasi permohonan/rekomendasi surat-surat dari masyarakat
6. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan kesekretariatan, bidang pemerintah, pemberdayaan masyarakat desa, ketentraman dan ketertiban umum

7. Pengkoordinasian dan sinkronisasi penyusunan laporan evaluasi kinerja kesekretariatan, dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat desa, ketentraman dan ketertiban umum
8. Pengkoordinasian penyusunan laporan realisasi anggaran dan kinerja program Kecamatan
9. Penyajian data dan informasi penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan
10. Pengkoordinasian pengelolaan surat-menyurat, kearsipan, rumah tangga, kehumasan, keprotokolan
11. Pelaksanaan pengelolaan administrasi dan penyajian data kepegawaian
12. Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan
13. Pelaksanaan tugas lainnya diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

4.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Sub Bagian Program

A. Tugas :

Melaksanakan penyiapan dalam pengelolaan data, penyusunan dan pengkoordinasian rencana program dan anggaran, monitoring, evaluasi dan pelaporan.

B. Fungsi :

1. penyiapan bahan pengumpulan dan inventarissasi data
2. penyiapan bahan penyusunan pengkajian dan analisa data
3. penyiapan bahan penyajian data
4. penyiapan bahan penyusunan dan pengkoordinasian rencana program dan anggaran

5. Penyiapan bahan pengendalian, evaluasi dan pelaporan bidang program
6. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Kasub Bagian Umum

A. Tugas :

Melaksanakan penyiapan dalam penyusunan rencana kegiatan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, pengelolaan sarana dan prasarana, penyelenggaraan urusan rumah tangga dan perjalanan dinas serta kehumasan.

B. Fungsi :

1. Penyiapan bahan kegiatan ketatausahaan
2. Penyiapan bahan pembinaan kepegawaian
3. Penyiapan bahan pengelolaan sarana dan prasarana
4. Penyiapan bahan penyelenggaraan urusan rumah tangga
5. Penyiapan bahan penyelenggaraan kehumasan
6. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.2.5 Tugas Pokok dan Fungsi Sub Bagian Keuangan

A. Tugas :

Tugas melaksanakan penyiapan dalam pengelolaan administrasi keuangan.

B. Fungsi :

1. Penyiapan bahan penataan penerimaan keuangan
2. Penyiapan bahan penataan penggunaan keuangan
3. Penyiapan bahan pelaporan dan pertanggungjawaban keuangan
4. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.2.6 Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Pemerintahan

A. Tugas :

Penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang mencakup pengawasan, pelaksanaan tugas pembantuan, kependudukan dan catatan sipil, pertanahan dan kehutanan.

B. Fungsi :

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pemerintahan;
2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pemerintah;
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pemerintahan;
4. Penyiapan bahan pengkoordinasian pemerintahan;
5. Penyiapan bahan pembinaan Pemerintah Desa/Kelurahan;
6. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi pemerintahan;
7. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program pemerintahan;
8. Pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.2.7 Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (PMD)

A. Tugas :

Penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan desa mencakup pertanian (Tanaman Pangan, Perkebunan, Perikanan, Peternakan) sosial dan ketenagakerjaan, kesehatan pendidikan pekerjaan umum (Bina Marga dan Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang) pasar, kebersihan dan pertanaman, koperasi, industri dan perdagangan, kebudayaan, pariwisata, pemuda dan olahraga, energi dan sumber daya mineral, lingkungan hidup, promosi dan investasi, perencanaan,

pemberdayaan perempuan dan keluarga berencana, ekonomi dan pembangunan dan kesejahteraan sosial.

B. Fungsi:

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat dan desa
2. Penyiapan penyusunan rencana program dan anggaran pemberdayaan masyarakat dan desa
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat dan desa
4. Penyapan bahan pengkoordinasi pemberdayaan masyarakat dan desa
5. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi pemberdayaan masyarakat dan desa
6. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat dan desa
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas dan fungsinya

4.2.8 Tugas Pokok dan Fungsi Ketentraman dan Ketertiban Umum (TRAMTIB)

A. Tugas :

Penyiapan dalam perumusandan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporanpenyelenggaraan kegiatan ketentraman dan ketertiban umum yang mencakup ketentraman dan ketertiban, kesatuan bangsa dan politik, perlindungan masyarakat, pendapatan, perizinan, perhubungan, hokum dan perundang-undangan dan penanggulangan bencana.

B. Fungsi :

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis ketentraman dan ketertiban umum;
2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran ketentraman dan ketertiban umum;
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis ketentraman dan ketertiban umum;
4. Penyiapan bahan pengkoordinasian ketentraman dan ketertiban umum;
5. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi ketentraman dan ketertiban umum;
6. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program ketentraman dan ketertiban umum;
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya;

4.2.9 Susunan Personil Sistem Inovasi Pelayanan Terpadu Menyapa Warga di Desa Se-Kecamatan Gunung Toar

PENANGGUNG JAWAB : CAMAT GUNUNG TOAR

KETUA : SEKRETARIS KECAMATAN GUNUNG TOAR

ANGGOTA : 1. KASI PEMERINTAHAN

2. KASI PMD

3. KASI RANTIB

4. KASUBAG UMUM

5. KASUBAG KEUANGAN

6. KASUBAG PROGRAM

7. SELURUH STAF KANTOR CAMAT

4.3 Gambaran Umum Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar

4.3.1 Inovasi Terpadu Menyapa Warga (SIPATEN MAWAR)

Sistem Inovasi Pelayan Administrasi Terpadu Kecamatan Menyapa Warga adalah Sebuah Pelayanan Offline yang mana pemerintah Kecamatan Gunung Toar menciptakan pelayan dengan sistem jemput bola, pelayanan administrasi kecamatan yang dibuka dipasar tradisional dan di kantor desa.

Tabel 4.2 Jadwal Sistem Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Menyapa Warga (SIPATEN MAWAR)

NO	Hari/Tanggal	Desa	Ket
1	Jumat, 07 Agustus 2020	Kampung Baru	Jenis Pelayanan: 1. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2. Pembuatan Kartu keluarga (KK) 3. Surat Pindah Antar Kec. Dalam Wilayah 4. Surat Pindah Datang Antar Kab. dan Antar Provinsi 5. Pelayanan Surat Ket Hibah 6. Pelayanan Surat Ganti Rugi 7. Pelayanan Surat Kematian 8. Rekomendasi Surat ket Tidak Mampu 9. Legalisasi Dokumen Kependudukan 10. Rekomendasi Penelitian 11. Izin Usaha Menengah Kecil (IUMK) 12. Rekomendasi Surat izin Operasi TK 13. Rekomendasi Dalam Proses Praperalihan Hak Atas Tanah 14. Pelayanan Surat Ket Tanah (SKRPP, SKGR, SKTH, SKTW)
2	Kamis, 13 Agustus 2020	Koto gunung	
3	Kamis, 20 Agustus 2020	Teluk Beringin	
4	Kamis, 03 September 2020	Terberau Panjang	
5	Kamis, 10 September 2020	Toar	
6	Kamis, 17 September 2020	Lubuk Terentang	
7	Kamis, 24 September 2020	Petapahan	
8	Senin, 28 September 2020	Gunung	
9	Kamis, 01 Oktober 2020	Seberang Sungai	
10	Kamis, 08 Oktober 2020	Seberang Gunung	
11	Kamis, 15 Oktober 2020	Pisang Berebus	
12	Kamis, 22 Oktober 2020	Siberobah	
13	Kamis, 29 Oktober 2020	Pulau Rumput	
14	Kamis, 05 November 2020	Pulau Mungkur	

Sumber : Kecamatan Gunung Toar

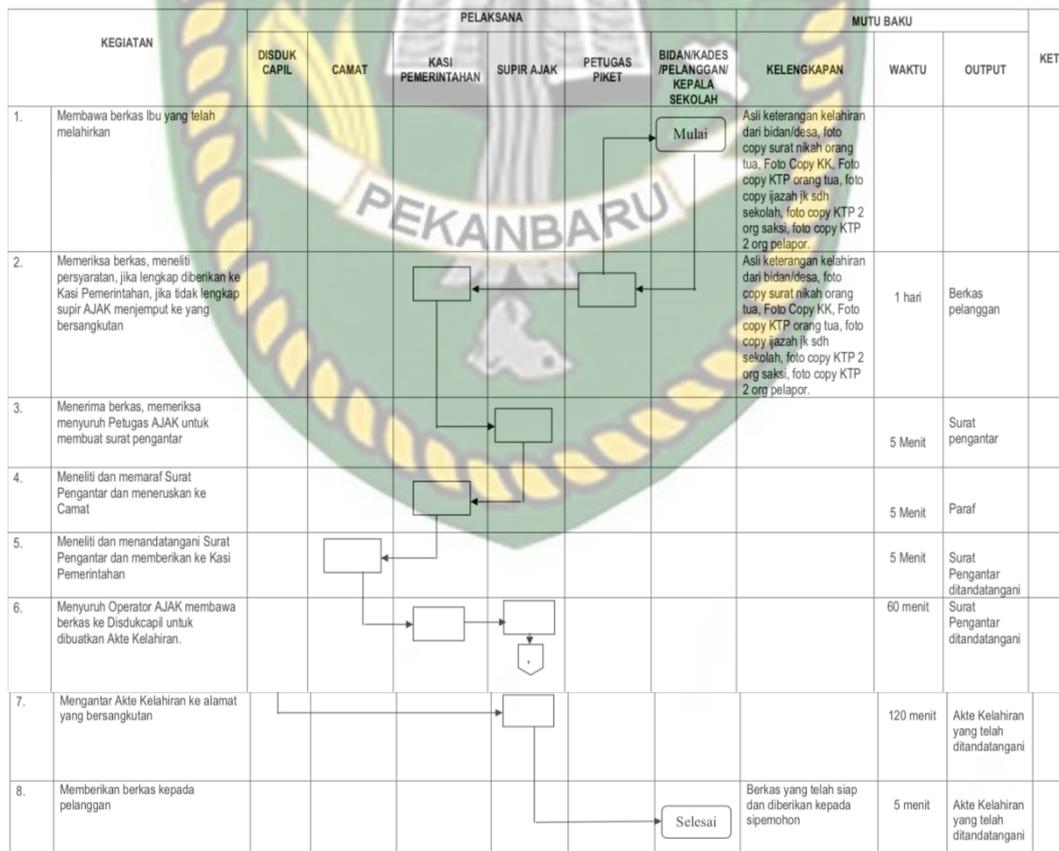
4.3.2 Inovasi Pelayanan Publik Antar Jemput Akta Kelahiran (AJAK)

Inovasi antar jemput akta kelahiran adalah inovasi pelayanan bersifat offline, pelayanan ini dilakukan khusus untuk pengurusan akta kelahiran. Sebagaimana pemerintah Kecamatan Gunung Toar menyediakan pelayanan antar jemput akta kelahiran.

Tabel 4.3 Petugas dan Jadwal Antar Jemput Akta Kelahiran (AJAK)

NO	NAMA PETUGAS	JADWAL	KET
1	Riki Jon Hendri	Tentative	Sesuai dengan persyaratan yang masuk dan telah diproses oleh Petugas SIPATEN.
2	Gustri rahmadani	Tentative	

Gambar \$.1 Alur Pelayanan Inovasi Antar Jemput Akta Kelahiran (AJAK)



Camat Gunung Toar

Sumber : Dokumentasi Penelitian 2021

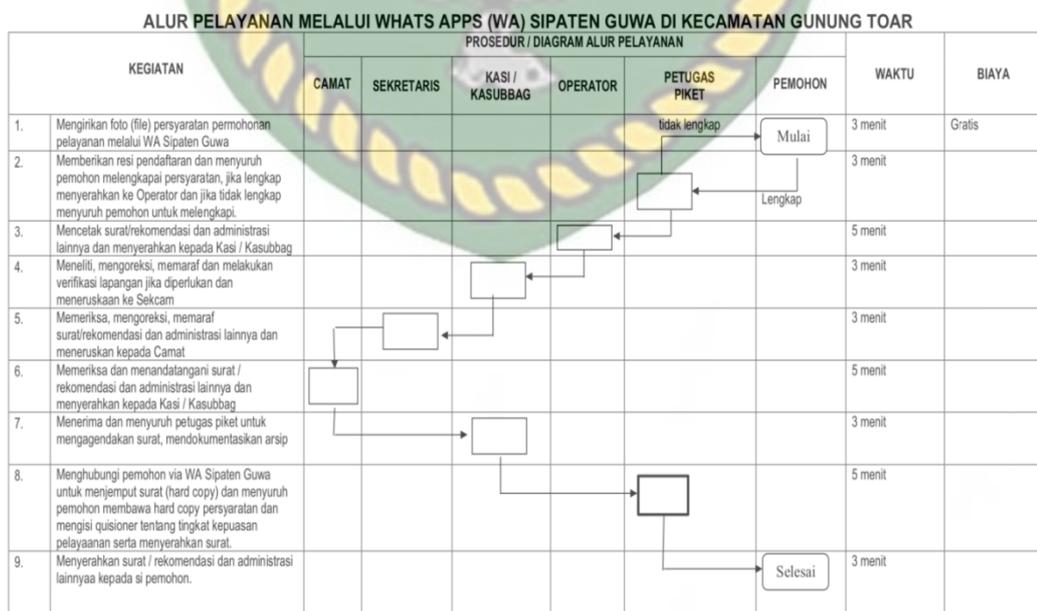
4.3.3 Inovasi Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu melalui *WhatsApp*

Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Melalui WhatsApp adalah pelayanan Bersifat online. Sebagaimana pihak Kecamatan gunung Toar menyediakan pelayanan administrasi Kecamatan melalui Aplikasi WhatsApp. Yang mana masyarakat kecamatan gunung toar sudah bias mengurus surat dengan mengupload persyaratan ke WhatsApp.

Tabel 4.4 Sistem Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu melalui WhatsApp (SIPATEN GUWA)

NO	JENIS PELAYANAN	JADWAL	KET
1	WHATSAPP	085272252992	Sesuai dengan persyaratan yang masuk dan telah diproses oleh Petugas SIPATEN.

Gambar 4.3 Alur Pelayanan Melalui WhatsApp (SIPATEN GUWA)

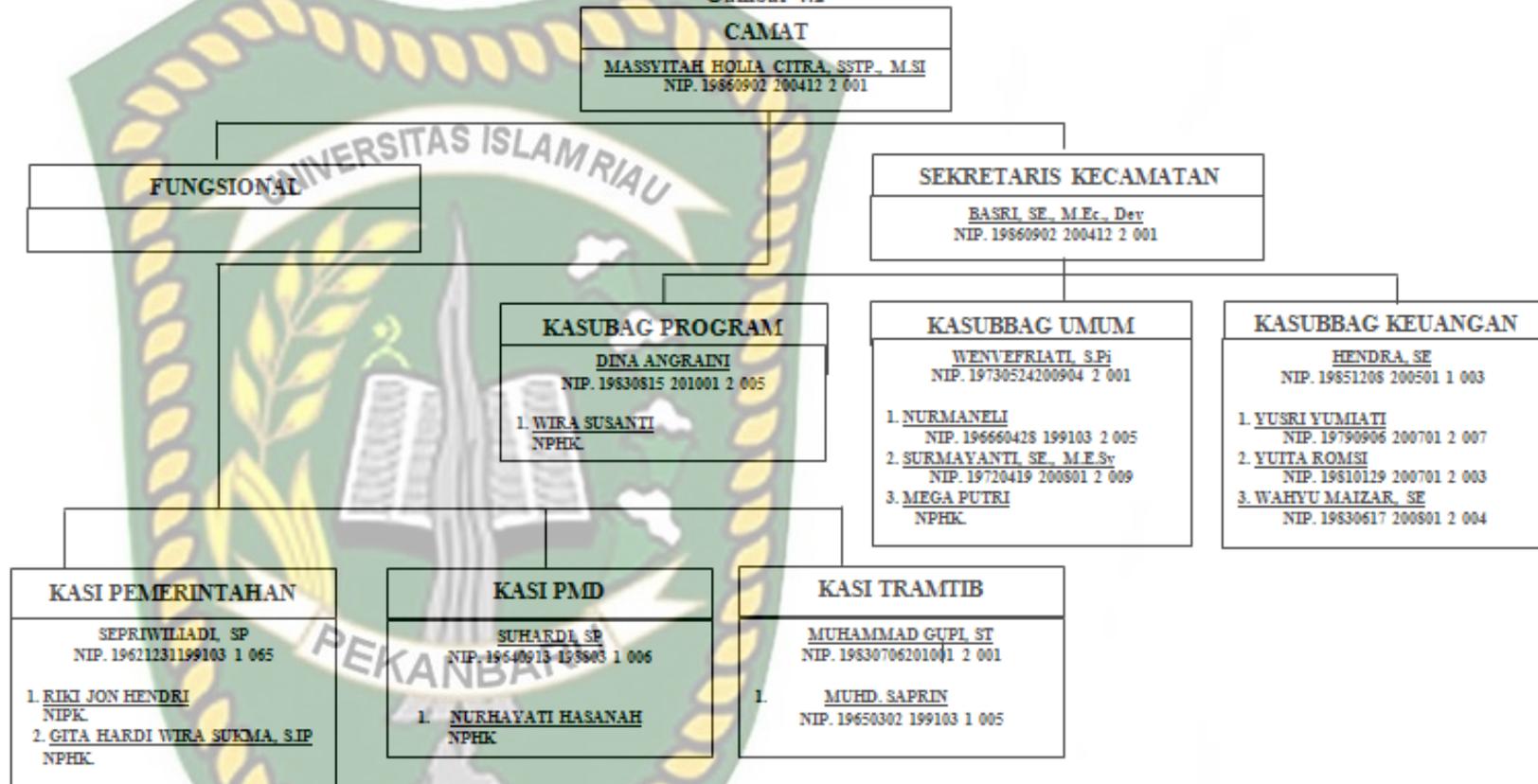


Sumber : Dokumentasi Penelitian 2021

4.4. Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR CAMAT GUNUNG TOAR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Gambar 4.2



Kecamatan Gunung Toar adalah unsur pelayanan terhadap masyarakat yang dipimpin oleh seorang Camat yang bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui Sekretaris Kabupaten Kuantan Singingi. Dengan menerapkan prinsip integrasi, simplikasi dan sinkronisasi serta dengan memberdayakan sekretaris Camat dan Kepala Seksi yang ada dibawahnya.

1. CAMAT

- 1) Camat, membawahi:
 - a. Sekretariat;
 - b. Seksi Tata Pemerintahan;
 - c. Seksi Ekonomi dan Pembangunan;
 - d. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
 - e. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
 - f. Kelompok Jabatan Fungsional.
- 2) Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris Kecamatan yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat.
- 3) Seksi-seksi masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris.
- 4) Kelompok Jabatan Fungsional dipimpin oleh seorang Tenaga Fungsional Senior sebagai Ketua Kelompok dan bertanggung jawab kepada Camat.

2. SEKRETARIAT

Sekretariat Kecamatan sebagaimana dimaksud mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan penyusunan program, administrasi umum, kepegawaian, keuangan serta memberikan pelayanan teknis administratif dan fungsional kepada semua unsur di lingkungan kecamatan berdasarkan pedoman dan kebijakan yang ditetapkan oleh Camat. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Sekretariat Kecamatan.

Sekretariat Kecamatan, membawahi:

- a. Sub bagian Keuangan;
- b. Sub bagian Umum dan Kepegawaian.

Sub bagian-sub bagian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

1. Subbagian Keuangan mempunyai tugas dan fungsi :

- a. Menyusun rencana program kerja Sub Bagian Keuangan;
- b. Melakukan penyiapan bahan koordinasi dalam penyusunan anggaran;
- c. Melakukan pengelolaan administrasi keuangan;
- d. Melakukan penyiapan pertanggungjawaban;
- e. Melakukan penyusunan laporan keuangan (Laporan Realisasi Anggaran/LRA, Neraca dan lain-lain);

- f. Melakukan penyiapan bahan pemantauan tindak lanjut laporan hasil pengawasan dan penyelesaian perbendaharaan dan ganti rugi;
- g. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Sekretaris;
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.

2. Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas dan fungsi :

- a. Menyusun rencana program kerja Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- b. Menyusun dan Penyiapan bahan koordinasi dalam penyusunan rencana program dan kegiatan Kecamatan;
- c. Menyusun perencanaan dan pengembangan kecamatan;
- d. Menyusun Laporan perencanaan dan kinerja (Rencana Strategis/ Renstra, Rencana Kerja/Renja, Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi/ LAKIP, Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dan lain-lain);
- e. Melakukan Urusan Rumah Tangga, keamanan dan kebersihan Kecamatan;
- f. Melakukan Pembangunan dan Pemeliharaan sarana prasarana Kecamatan;
- g. Melakukan administrasi kepegawaian;
- h. Melakukan pengelolaan pengadaan dan inventarisasi barang daerah;
- i. Melakukan penyusunan Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU) dan Rencana Pemeliharaan Barang Unit (RPBU)
- j. Melakukan administrasi barang milik daerah;
- k. Melakukan administrasi barang milik daerah;

- l. melaksanakan surat menyurat dan kearsipan;
- m. melaksanakan urusan kerjasama, hubungan masyarakat dan keprotokolan;
- n. Melakukan telaahan dan penyiapan bahan penyusunan peraturan perundang-undangan;
- o. Melaksanakan monitoring dan evaluasi program kegiatan;
- p. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.

3. SEKSI PEMERINTAHAN

Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan Tata Pemerintahan. Untuk melaksanakan tugas tersebut Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas dan fungsi :

4. SEKSI EKONOMI DAN PEMBANGUNAN

Seksi Ekonomi dan Pembangunan mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan Perekonomian dan Pembangunan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Seksi Ekonomi dan Pembangunan mempunyai fungsi .

5. SEKSI PELAYANAN UMUM

Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan Pelayanan Umum .Untuk melaksanakan tugas tersebut Seksi Pelayanan Umum mempunyai fungsi:

6. SEKSI KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN UMUM

Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan ketentraman dan ketertiban umum, yang meliputi:

7. SEKSI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kecamatan Kuantan Singingi

Dalam bab ini, peneliti akan menganalisa data dan menjelaskan hasil penelitian berdasarkan riset yang telah dilakukan mengenai inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Dari riset yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan melalui proses wawancara kepada informan penelitian dan melakukan pengamatan di lokasi penelitian untuk mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data dan informasi yang telah diperoleh peneliti nantinya akan dijelaskan sesuai dengan indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Indikator ini akan membantu peneliti untuk melihat permasalahan penelitian terkait dengan inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

Indikator penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu *Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy*. Pelayanan yang diberikan pihak kecamatan yaitu, Sistem inovasi pelayanan administrasi terpadu menyapa warga (SIPATEN MAWAR), sistem inovasi pelayanan administrasi terpadu Gunung Toar WhatsApp (SIPATEN GUWA), dan inovasi pelayanan antar jemput akta kelahiran (AJAK). Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan menjabarkan data dan informasi yang didapatkan dalam riset untuk menemukan hasil penelitian dan menjawab rumusan masalah dalam

penelitian inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Berdasarkan hasil penelitian tentang inovasi di Kecamatan Gunung Toar. maka, peneliti melakukan analisis mendapatkan suatu gambaran dengan menggunakan faktor kunci keberhasilan inovasi, yaitu:

5.1.1 *Tangibel* (Berwujud)

Pada suatu bentuk kualitas pelayanan yang diperhatikan organisasi, maka terdapat suatu dimensi yang disebut dengan *tangibles* atau bukti langsung. Bukti langsung disini dapat diartikan sebagai bagaimana kemampuan organisasi dalam menunjukkan eksistensi atau kemampuannya ketika berhadapan langsung dengan masyarakat. *Tangibles* disini tidak dapat diraba atau dilihat oleh masyarakat secara langsung, akan tetapi dapat dirasakan dampaknya secara langsung dari hal-hal yang telah dilakukan organisasi tersebut.

Menurut Zoeldhan (2012) *tangible* atau bukti langsung yaitu berupa bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. *Tangible* atau bukti langsung berupa pelayanan-pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat benar-benar diperhatikan organisasi atau masyarakat untuk meningkatkan prestasi kerja dalam organisasi sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap masyarakat misalnya berupa kemudahan akses terhadap masyarakat dalam permohonan pelayanan, alat bantu yang digunakan dalam pelayanan.

Bentuk pelayanan fisik yang dimaksudkan dalam organisasi biasanya berupa bagaimana cara memaksimalkan kondisi, fasilitas, kemampuan, maupun perangkat lainnya sehingga dapat menghasilkan suatu bentuk timbal balik secara baik yang dirasakan baik organisasi maupun masyarakat karena orang yang melihat pelayanan yang ditunjukkan organisasi tersebut dapat dinilai langsung bagaimana kinerja organisasi tersebut dan pada akhirnya mendapatkan timbal balik secara langsung pula oleh masyarakat. Sehingga dari uraian diatas bukti langsung atau *tangible* merupakan salah satu indikator yang sangat mempengaruhi bagaimana bentuk kualitas pelayanan bekerja untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen/masyarakat yang diharapkan oleh organisasi/pemerintah. Pemerintah Kecamatan Gunung Toar sudah memiliki sarana dan prasarana di Kecamatan Gunung Toar berjalan dengan baik. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Gunung Toar yaitu Sapriwilliadi sebagai berikut :

“Di kecamatan Gunung Toar akses yang digunakan untuk mempermudah pelayanan dengan tujuan tidak memperlama masyarakat dalam urusan pembuatan akte kelahiran, KK, dan KTP yaitu terdapat fasilitas berupa mesin rekam E-KTP. Selain itu pemberian akses berupa pelayanan di WhatsApp dalam pelayanan yang dibutuhkan masyarakat sekitar”

(Wawancara bersama Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Gunung Toar, 31 Agustus 2021)

Dari hasil wawancara bersama Kepala Kasi Pemerintahan dapat dilihat bahwa di Kecamatan Gunung Toar, *tangibel* atau bukti langsung yaitu berupa bentuk pelayanan bukti fisik yang berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik sudah cukup memadai yaitu

adanya pelayanan serta persediaan sarana dan prasarana yang cukup memadai dari pihak Kantor Camat untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus kebutuhan masyarakat Kecamatan Gunung Toar.

Pada pelayanan inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar ini sangat membantu Masyarakat dalam mengurus administrasi Kecamatan. Yang mana sesuai apa yang di harapkan, Sebelumnya dulu masyarakat Kecamatan Gunung Toar dalam mengurus akta kelahiran itu langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL), dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu lumayan jauh dari Kecamatan Gunung Toar dan belum lagi disana juga antrianya panjang dan bisa jadi dalam mengurus itu memakan waktu lebih dari satu hari dan belum lagi bagi masyarakat yang tidak punya kendaraan, Dengan begitu Masyarakat sangat terbantu dengan adanya Inovasi Pelayanan Publik Kecamatan Gunung Toar ini. Seperti yang dikatakan oleh salah satu masyarakat Kecamatan Gunung Toar yaitu Sihen, sebagai berikut :

“Bapak baru mencoba pelayanan antar jemput akta kelahiran, yang mana pihak kecamatan langsung yang mengantarnya, tidak sama seperti dulu lagi, dulu kita langsung yang datang dan mengurusnya, sekarang kita lengkapi syarat-syaratnya dan setelah itu kalau sudah siap pihak kecamatan langsung mengantarnya”

**(Wawancara dengan Masyarakat Kecamatan Gunung Toar,
09 September 2021)**

Dari hasil wawancara terhadap salah satu warga di Kecamatan Gunung Toar dapat dilihat bahwa pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar sudah sangat baik karena mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan administrasi kecamatan seperti pembuatan akta kelahiran. Dilihat bahwa pihak Kantor Camat

memfasilitasi dalam pengurusan akta kelahiran seperti masyarakat hanya perlu melengkapi syarat-syarat yang kemudian apabila telah selesai pihak Kantor Camat langsung mengantarnya atau disebut dengan antar jemput akta kelahiran (AJAK).

Pihak Kecamatan Gunung Toar yang bertugas dalam menjalankan inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar dalam pelayanan inovasi juga memiliki alat-alat untuk melaksanakan inovasi pelayanan. Tujuannya adalah mempermudah pelaksanaan Inovasi Pelayanan. Yang mana disini alat atau sarana yang digunakan yaitunya, Untuk Sistem Inovasi Pelayanan Terpadu Menyapa Warga (SIPATEN MAWAR) yang di sediakan satu buah mobil L300 dan peralatan untuk pelayanan pengurusan administrasi Kecamatan, Untuk Sistem inovasi Pelayanan Terpadu Melalui WhatsApp itu kami Cuma menggunakan satu buah handphone android, dan Inovasi Pelayanan Antar Jemput Akta Kelahiran (AJAK) Yang di Sediakan yaitu 1 Sepeda Motor. Seperti yang dikatakan oleh Camat Gunung Toar yaitu Massyitah Holia Citra, sebagai berikut :

“di sini kami untuk pelaksanaannya alat alat yang di gunakan itu, satu mobil dan meja untuk inovasi pelayanan menyapa warga itu untuk di pasarnya,kadang juga di tambah dengan mobil dinas saya, tapi kalau di desa kami Cuma membawa mobil untuk transfortasi kesana dan untuk membawa peralatan pelayanan,untuk AJAK kami memiliki satu sepeda motor dan untuk pelayanan WhatsApp satu buah handphone Android, Cuma ini sih alat yang kami gunakan.”

(Wawancara dengan Camat Gunung Toar, 03 September 2021)

Menurut beberapa informan diatas dapat di jelaskan bahwa untuk alat-alat dan kemampuan sumber daya di Kecamatan Gunung Toar untuk melaksanakan Inovasi di kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, sudah melengkapi dan sudah memadahi untuk pelaksaan inovasi ini karna ini juga

sebagian tugas dari pemerintah kecamatan Gunung Toar, dan untuk alat-alat juga sudah memadai untuk berjalannya pelaksanaan inovasi pelayan publik di Kecamatan Gunung Toar.

Informasi yang peneliti dapatkan mengenai salah satu inovasi antar jemput akta kelahiran, pelayanan Kecamatan yang diberikan memberikan kenyamanan bagi informan dikarenakan disediakan pelayanan seperti jemput bola.

Dari informasi dan Observasi yang peneliti dapatkan dari beberapa informan, bahwa inovasi pelayanan publik Kecamatan sangat memudahkan untuk membantu Masyarakat dalam pengurusan administrasi, baik pelayanan jemput bola seperti antar jemput akta kelahiran dan sistem inovasi pelayanan terpadu menyapa warga. Peneliti melihat bahwa dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan secara lebih efisien, selain itu kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan masyarakat.

5.1.2 Reliability (Keandalan)

Menurut Parasuraman (2001) *Reliability* atau keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan

yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.

Dimensi kehandalan (*reliability*) dalam indikator kualitas pelayanan merupakan hal penting dan vital bagi organisasi dalam menunjukkan kinerjanya karena kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi (Zoeldhan, 2012). Banyak organisasi yang berlomba-lomba memperbaiki dimensi kehandalan dalam kinerja mereka. Kehandalan yang dimaksud dapat meliputi bagaimana kualitas kinerja pegawai kehandalan dalam menggunakan skill mereka saat melayani masyarakat.

Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skill yang mereka punya, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja yang ada.

Inti dari kehandalan atau *reliability* berdasarkan uraian teori diatas merupakan bentuk kualitas layanan dari kehandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan dengan kehandalan pemberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh pegawai tersebut, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut sehingga mempengaruhi bentuk kualitas pelayanan dari organisasi (Zoeldhan, 2012). Pegawai/petugas pemerintah Kecamatan Gunung Toar sudah memiliki sarana dan prasarana di Kecamatan Gunung Toar berjalan

dengan baik. Seperti yang dikatakan oleh salah satu pegawai Kantor Camat Gunung Toar yaitu Riki Juhendri , sebagai berikut :

“Di Kantor Camat, kami telah menyediakan beberapa sarana dan prasarana dalam inovasi pelayanan ini seperti pelayanan AJAK, yaitu dengan menyediakan satu motor dan satu mobil untuk mengantar berkas ke Disdukcapil, setelah selesai di proses, kami akan mengantarkan akta kelahiran ke alamat rumah masyarakat yang bersangkutan”

(Wawancara bersama Pegawai Kecamatan Gunung Toar, 31 Agustus 2021)

Pada pelayanan inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar ini sangat membantu Masyarakat dalam mengurus administrasi Kecamatan. Yang mana sesuai apa yang di harapkan, Sebelumnya dulu masyarakat Kecamatan Gunung Toar dalam pengurusan akta kelahiran itu langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL), dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu lumayan jauh dari Kecamatan Gunung Toar dan belum lagi disana juga antrianya panjang dan bisa jadi dalam pengurusan itu memakan waktu lebih dari satu hari dan belum lagi bagi masyarakat yang tidak punya kendaraan, Dengan begitu Masyarakat sangat terbantu dengan adanya Inovasi Pelayanan Publik Kecamatan Gunung Toar ini. Seperti yang dikatakan oleh salah satu masyarakat Kecamatan Gunung Toar yaitu Nurhaidah, sebagai berikut :

“Pada saat itu saya mengurus akta kelahiran namun saya masih belum mengerti bagaimana prosedurnya, namun dijelaskan oleh pegawai dari pihak Kantor Camat bagaimana prosedurnya”

(Wawancara bersama masyarakat Kecamatan Gunung Toar,09 September 2021)

Kecamatan Gunung Toar Memiliki tugas salah satunya melaksanakan pelayanan masyarakat menjadi ruang lingkup tugasnya dan yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa atau Kelurahan. Adapun inovasi pelayanan publik yang di ciptakan Kecamatan Gunung Toar yaitu Sistem Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Menyapa Warga (SIPATEN MAWAR), Sistem Administrasi Terpadu Gunung Toar WhatsApp (SIPATEN GUWA), dan Inovasi Pelayanan Antar Jemput Akta Kelahiran (AJAK). Dengan begitu Pemerintah Kecamatan Gunung Toar sudah memiliki Standar Operasional Prosedur SOP dalam Penegelolaannya agar inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar Berjalan dengan baik. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Gunung Toar yaitu Sapriwilliadi, sebagai berikut :

“Iya Kami dalam pengelolaannya sudah memiliki standart operasional prosedur (SOP), biar kami lebih muda dalam pengelolaannya dan masyarakat juga tidak bertanya-tanya lagi sehingga masyarakat juga paham gimana aja caranya, tentu masyarakat juga bingung bagai mana caranyakan jikalau kami tidak menggunakan SOP atau alurnya. Disetiap inovasi kami mempunyai alur”

(Wawancara bersama Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Gunung Toar, 31 Agustus 2021)

Berikut adalah dokumentasi Alur atau Standart Operasional

Prosedur(SOP)Inovasi Kecamatan Gunung Toar gambar 5.1 dibawah ini:

Gambar 5.1 Alur Pelayanan Inovasi Antar Jemput Akta Kelahiran (AJAK)

KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KET
	DISDUK CAPIL	CAMAT	KASI PEMERINTAHAN	SUPIR AJAK	PETUGAS PIKET	BIDANKADES /PELANGGAN/ KEPALA SEKOLAH	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1. Membawa berkas ibu yang telah melahirkan						Mulai	Asli keterangan kelahiran dari bidan/desa, foto copy surat nikah orang tua, Foto Copy KK, Foto copy KTP orang tua, foto copy ijazah jk sdh sekolah, foto copy KTP 2 org saksi, foto copy KTP 2 org pelapor.			
2. Memeriksa berkas, meneliti persyaratan, jika lengkap diberikan ke Kasi Pemerintahan, jika tidak lengkap supir AJAK menjemput ke yang bersangkutan							Asli keterangan kelahiran dari bidan/desa, foto copy surat nikah orang tua, Foto Copy KK, Foto copy KTP orang tua, foto copy ijazah jk sdh sekolah, foto copy KTP 2 org saksi, foto copy KTP 2 org pelapor.	1 hari	Berkas pelanggan	
3. Menerima berkas, memeriksa menyuruh Petugas AJAK untuk membuat surat pengantar								5 Menit	Surat pengantar	
4. Meneliti dan memaraf Surat Pengantar dan meneruskan ke Camat								5 Menit	Paraf	
5. Meneliti dan menandatangani Surat Pengantar dan memberikan ke Kasi Pemerintahan								5 Menit	Surat Pengantar ditandatangani	
6. Menyuruh Operator AJAK membawa berkas ke Disdukcapil untuk dibuatkan Akte Kelahiran.								60 menit	Surat Pengantar ditandatangani	
7. Mengantar Akte Kelahiran ke alamat yang bersangkutan								120 menit	Akte Kelahiran yang telah ditandatangani	
8. Memberikan berkas kepada pelanggan						Selesai	Berkas yang telah siap dan diberikan kepada sipemohon	5 menit	Akte Kelahiran yang telah ditandatangani	

Camat Gunung Toar

Sumber : Dokumentasi Penelitian 2021

Gambar 5.2 Alur Pelayanan Inovasi Menyapa Warga

KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KET
	CAMAT	SEKRETARIS	KASI PEMERINTAHAN	STAF/JFU	PETUGAS PIKET	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1. Memerintahkan dan mengintruksika kepada Kasi Pemerintahan untuk membuat SK dan menyusun jadwal Paten Menyapa Warga	mulai						3 Menit		
2. Mengonsep SK dan menyusun jadwal Paten menyapa warga dan menyuruh staf untuk melakukan pengetikan.						Disposisi, SK, jadwal paten menyapa warga	60 Menit	Konsep SK, jadwal paten menyapa warga	
3. Mengetik SK dan jadwal paten menyapa warga, dan menyerahkan kepada Kasi pemerintahan						SK, jadwal paten menyapa warga	30 Menit	Konsep SK, Jadwal paten menyapa warga	
4. Menerima, memeriksa, memaraf dan melaporkan kepada Sekcam						SK, jadwal paten menyapa warga	3 Menit	Paraf	
5. Menerima memeriksa, memaraf dan melaporkan kepada Camat						SK, jadwal paten menyapa warga	3 Menit	Paraf	
6. Menerima dan menandatangani SK dan menyerahkan ke kasi pemerintahan						SK, jadwal paten menyapa warga	3 Menit	SK, Jadwal paten menyapa warga yang ditandatangani	
7. Menerima dan menyuruh staf untuk memberi nomor dan menggandakan SK						SK, jadwal paten menyapa warga	5 menit	SK, jadwal paten menyapa warga yang digandakan	
8. Memberi nomor dan menggandakan SK serta memberikan kepada petugas piket untuk memberikan SK ke Tim						SK, jadwal paten menyapa warga	10 menit	SK, jadwal paten menyapa warga dan digandakan	
9. Menerima dan menyerahkan SK ke Tim						SK, jadwal paten menyapa warga	5 menit	SK, jadwal paten menyapa warga	
10. Memerintahkan tim untuk turun melayani masyarakat.					Selesai	SK, jadwal paten menyapa warga	1 hari		

Sumber : Dokumentasi Penelitian 2021

Gambar 5.3 Alur Pelayanan Melalui WhatsApp (SIPATEN GUWA)

KEGIATAN	PROSEDUR / DIAGRAM ALUR PELAYANAN						WAKTU	BIAYA
	CAMAT	SEKRETARIS	KASI / KASUBBAG	OPERATOR	PETUGAS PIKET	PEMOHON		
1. Menginkan foto (file) persyaratan permohonan pelayanan melalui WA Sipaten Guwa					tidak lengkap	Mulai	3 menit	Gratis
2. Memberikan resi pendaftaran dan menyuruh pemohon melengkapi persyaratan, jika lengkap menyerahkan ke Operator dan jika tidak lengkap menyuruh pemohon untuk melengkapi.						Lengkap	3 menit	
3. Mencetak surat/rekomendasi dan administrasi lainnya dan menyerahkan kepada Kasi / Kasubbag							5 menit	
4. Meneliti, mengoreksi, memaraf dan melakukan verifikasi lapangan jika diperlukan dan meneruskan ke Sekcam							3 menit	
5. Memeriksa, mengoreksi, memaraf surat/rekomendasi dan administrasi lainnya dan meneruskan kepada Camat							3 menit	
6. Memeriksa dan menandatangani surat / rekomendasi dan administrasi lainnya dan menyerahkan kepada Kasi / Kasubbag							5 menit	
7. Menerima dan menyuruh petugas piket untuk menggandakan surat, mendokumentasikan arsip							3 menit	
8. Menghubungi pemohon via WA Sipaten Guwa untuk menjemput surat (hard copy) dan menyuruh pemohon membawa hard copy persyaratan dan mengisi quisioner tentang tingkat kepuasan pelayanan serta menyerahkan surat.							5 menit	
9. Menyerahkan surat / rekomendasi dan administrasi lainnya kepada si pemohon.						Selesai	3 menit	

Sumber : Dokumentasi Penelitian 2021

Dari informasi dan Observasi yang peneliti dapatkan dapat dilihat pelayanan inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar ini sangat membantu Masyarakat dalam mengurus administrasi Kecamatan. Yang mana sebelumnya dalam pengurusan memerlukan waktu lebih dari satu hari dan antrian yang cukup panjang.

5.1.3 Responsiviness (Ketanggapan)

Definisi daya tanggap menurut Tjiptono (2007) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon organisasi terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan masyarakat. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara organisasi dalam menerima entah itu permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atau bahkan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001). Kegiatan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam sebuah organisasi tidak sekedar tentang kehandalan, tapi lebih ke yang bagaimana cara organisasi menanggapi masyarakat dalam bentuk apapun. Ketika organisasi menanggapi keluhan, saran atau permintaan yang dilayangkan masyarakat dengan segera dan sebaik-baiknya maka respon positif juga akan ditunjukkan masyarakat terhadap organisasi. Disini organisasi dituntut untuk harus mengerti keinginan masyarakat sebaik-baiknya, atau bahkan ketika ada masyarakat yang kurang mengerti dengan prosedur yang diterapkan oleh organisasi maka pihak yang memberikan pelayanan

tersebut harus memberikan pengertian sebaik mungkin sehingga masyarakat dapat mengerti dan memaklumi atas segala peraturan atau prosedur yang diterapkan organisasi.

Suatu organisasi harus menyadari betapa vitalnya kualitas pelayanan dengan daya tanggap yang baik terhadap masyarakat, karena dengan bentuk daya tanggap yang sesuai dengan keinginan masyarakat maka masyarakat itu sendiri merasa bahwa ia dihargai dan dimengerti oleh organisasi atau pemerintah. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja (Shadiqqin, 2004). Maka dari itu butuh keseriusan dari organisasi pemerintah dalam menanggapi hal tersebut.

Pada inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar belum memiliki kotak kritik dan saran, karna sumber ide kecamatan memang dari pemerintahan Kecamatan Gunung Toar langsung. Seperti yang dikatakan oleh Sekretaris Camat yaitu Basri, sebagai berikut :

“di inovasi pelayanan publik ini kami belum menyediakan tempat inspirasi kritik atau saran dari masyarakat, Cuma kami sediakan di kantor kecamatan, itu pun kotak kepuasan masyarakat dalam pelayananan, karna ini memang kami ingin menciptakan pelayanan lebih mudah untuk masyarakat. Dan juga pelayanan kami yang lancar itu hanya pelayanan jemput bola seperti administrasi menyapa warga dan pelayanan antar jemput akta kelahiran”

(wawancara dengan Camat Gunung Toar. 03 September 2021)

Pelayanan inovasi di Kecamatan Gunung Toar yaitu inovasi ini dilakukan dengan secara online dan offline inovasi pelayanan publik di ciptakan agar mudah masyarakat untuk menerima pelayanan atau mendapatkan pelayanan kecamatan gunung toar menciptakan inovasi yaitu berbentuk seperti inovasi jemput bola yang dilakukan untuk mendapatkan pelayanan Kecamatan dengan hal berbeda dan untuk membantu masyarakat dalam pengurusannya. Disini Kecamatan Gunung Toar belum menyediakan inspirasi atau saran dari masyarakat karna ini bagaimanapun tugas pemerintah untuk menjadikan inovasi pelayanan yang baik. Karna masyarakat yang akan menerima pelayanan mungkin untuk mengurus surat-surat di Kecamatan. Seperti yang dikatakan oleh kepala seksi pemerintahan yaitu Sapriwilliadi, sebagai berikut:

“inovasi kami ini hanya untuk memberikan pelayanan jemput bola seperti inovasi pelayanan menyapa warga dan ajak, pelayanan ini kami juga belum pernah merima saran dari warga, karena kami melakukan pelayanan juga untuk mempermudah masyarakat agar tidak terganggu jam kerjanya untuk pergi ke Disdukcapil, jadi sampai saat ini kami belum menyediakan kotak saran untuk inovasi ini.”

(Wawancara dengan kepala seksi pemerintahan, 31 Agustus 2021)

Dari hasil wawancara terhadap Sekretaris Camat dan Kasi Pemerintahan dapat disimpulkan bahwa pihak camat masih belum menyediakan kotak untuk menyampaikan kritik dan saran di lingkungan masyarakat, tetapi disediakan di Kantor Camat. Selain itu, inovasi pelayanan yang dilaksanakan tidak sepenuhnya tidak berjalan lancar karena terdapat beberapa kendala. Inovasi pelayanan yang berjalan lancar hanya inovasi pelayanan AJAK dan SIPATEN MAWAR. Namun untuk inovasi pelayanan SIPATEN GUWA tidak berjalan sesuai yang di

harapkan. Hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang belum menggunakan Handphone serta terbatasnya kemampuan dalam teknologi.

Selain ide-ide inovasi yang diciptakan kecamatan Gunung toar, yang melatarbelakangi inovasi kecamatan gunung toar yaitu ingin menciptakan pelayan yang efektif dan efisien, agar masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan, karena itu salah satu tugas dari Kecamatan untuk menciptakan Gunung Toar Yang berinovatif. Seperti yang dikatakan oleh Camat Gunung Toar yaitu Massyitah Holia Citra, sebagai berikut :

“yang melatarbelakangi nya yaitu, untuk menjadikan Kecamatan Gunung Toar yang berinovatif, kami juga ingin memberi pelayan yang mudah untuk membantu masyarakat Gunung Toar”

(Wawancara dengan Camat Gunung Toar, 03 September 2021)

Dari pemaparan diatas dalam memberikan ide-ide untuk inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar di Kabupaten Kuantan Singingi. Masih belum bisa dikatakan dengan baik karena untuk ide-ide inovasi ini belum melibatkan masyarakat, karena peran masyarakat juga penting untuk memberikan saran dan kritik untuk inovasi sebagai penerima pelayanan, agar inovasi yang diciptakan ini menjadikan inovasi yang baik dan berjalan lancar. sehingga dimana Kecamatan Bisa untuk membenahi bagaimana pelayanan yang diciptakan apakah sudah bisa memuaskan masyarakat di kecamatan Gunung Toar, dan apakah masih ada saran saran dari masyarakat sebagai masukkan untuk inovasi ini kedepannya, adapun tujuan untu inovasi ini Kecamatan Gunung Toar untuk menjadikan Kecamatan Yang berinovatif dalam pelayanan publik di Kecamatan.

Dari informasi dan Observasi yang peneliti dapatkan dapat dilihat , inovasi pelayanan yang dilaksanakan tidak sepenuhnya tidak berjalan lancar karena terdapat beberapa kendala. Inovasi pelayanan yang berjalan lancar hanya inovasi pelayanan AJAK dan SIPATEN MAWAR. Namun untuk inovasi pelayanan SIPATEN GUWA tidak berjalan sesuai yang di harapkan. Hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang belum menggunakan Handphone serta terbatasnya kemampuan dalam teknologi.

5.1.4 Assurance (Jaminan)

Istilah *assurance* atau jaminan dengan berbagai prosedur yang dijadikan organisasi sebagai acuan untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat seperti performa atau kinerja pelayanan pegawai dengan baik dan handal sehingga terbentuk rasa puas dari masyarakat. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (personality behavior) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003:201).

Assurance atau jaminan diatas meliputi kemampuan pegawai atas pengetahuan terhadap prosedur secara tepat, perhatian, dan kesopanan memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pemerintah (Zeithmal dkk, 1990).

Dari berbagai uraian diatas dijelaskan bahwa betapa pentingnya memperhatikan *assurance* atau jaminan dalam suatu organisasi yang fungsinya untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap organisasi tersebut sehingga tercipta kualitas pelayanan yang diharapkan. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Gunung Toar yaitu Sapriwilliadi , sebagai berikut :

“Dalam pelayanan ini pihak kantor camat serta pegawai kantor camat selalu memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat seperti melayani apa saja kebutuhan dari masyarakat apabila berkunjung ke Kantor Camat”

(Wawancara bersama Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Gunung Toar, 31 Agustus 2021)

Dari hasil wawancara diatas, dapat dilihat bahwa pihak Kantor Camat selalu memberikan jaminan pelayanan yang baik terhadap masyarakat agar masyarakat mendapatkan kepuasan dalam mendapatkan pelayanan administrasi yang terdapat di kantor camat. Seperti yang dikatakan oleh salah satu masyarakat Kecamatan Gunung Toar yaitu Sihen, sebagai berikut :

“Menurut saya pelayanan dari para pegawai atau staff Kantor Camat sangat baik karena pada saat saya melakukan pembuatan akta kelahiran, pihak kantor Camat mengarahkan saya untuk menyiapkan syarat-syarat saja dan menjelaskan bagaimana prosedur pembuatan akta tersebut.”

(Wawancara bersama masyarakat Kecamatan Gunung Toar, 09 September 2021)

Dari penjelasan wawancara terhadap salah satu masyarakat di Kecamatan Gunung Toar dapat dilihat bahwa pelayanan pegawai sudah sangat baik seperti kemampuan pegawai atas pengetahuan terhadap prosedur secara tepat, kesopanan dalam memberikan pelayanan keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang

ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap pihak Kantor Camat.

Dari informasi dan Observasi yang peneliti dapatkan dapat dilihat pihak kantor camat serta pegawai kantor camat selalu memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat seperti melayani apa saja kebutuhan dari masyarakat apabila berkunjung ke Kantor Camat. Dan kemampuan pegawai atas pengetahuan terhadap prosedur secara tepat, kesopanan dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik.

Dari penjelasan indikator-indikator diatas dapat disimpulkan bahwa bentuk pelayanan bukti fisik yang berupa sarana dan prasarana pelayanan di Kecamatan Gunung Toar sudah baik yaitu adanya pelayanan serta persediaan sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus kebutuhan masyarakat Kecamatan Gunung Toar. Selain itu, kemampuan yang handal dari setiap pegawai di Kecamatan Gunung Toar seperti mengetahui seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, mengarahkan dan memberikan arahan kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat sudah cukup baik. Selanjutnya, keinginan para staf untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap seperti menunjukkan bagaimana bentuk respon organisasi terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan masyarakat dalam menerima entah itu permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atau bahkan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Namun, pihak camat masih belum menyediakan kotak untuk menyampaikan kritik dan saran di lingkungan masyarakat, tetapi hanya disediakan di Kantor Camat. Selain itu, jaminan dengan berbagai prosedur yang dijadikan organisasi sebagai acuan untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat seperti performa atau kinerja pelayanan pegawai dengan baik dan handal sehingga terbentuk rasa puas dari masyarakat. Kecamatan Gunung Toar dapat dilihat bahwa pelayanan pegawai sudah sangat baik seperti kemampuan pegawai atas

pengetahuan terhadap prosedur secara tepat, kesopanan dalam memberikan pelayanan keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap pihak Kantor Camat.

5.2 Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan hasil penelitian dan fakta-fakta yang peneliti temukan di lokasi penelitian saat melakukan riset terkait dengan inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi dapat disimpulkan faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi dalam inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut:

5.2.1 Sumber Daya Manusia

Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh dari beberapa informan terkait dengan Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, hal tersebut dapat diketahui berdasarkan kendala-kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, baik kendala teknis maupun kendala lainnya.

Dengan menciptakan kualitas pelayanan yang baik di Kecamatan Gunung Toar untuk melaksanakan pelayanan, maka pemerintah Kecamatan Gunung toar menciptakan inovasi Pelayanan Publik. Orang yang menjalankan inovasi ini

adalah pihak Kecamatan Gunung Toar. Yang mana telah dijadwalkan dalam pelaksanaannya. Sumber Daya manusia yang dimiliki Kecamatan Gunung Toar sudah dapat melaksanakannya dengan baik, seperti yang diungkapkan oleh Camat Gunung Toar yaitu Massyitah Holia Citra, sebagai berikut :

“masalah sumber daya manusia kami cukup untuk memadahi Inovasi Pelayanan di Kecamatan, kami juga sudah membagi tugas masing-masing untuk melaksanakan inovasi ini, Inovasi Pelayanan Antar Jemput Akta Kelahiran ini, ketika yang satu berhalangan, kami punya backup untuk itu dan untuk inovasi pelayanan menyapa warga itu kami semua hampir rata yang pergi”.

(Wawancara dengan Camat Gunung Toar, 03 September 2021)

Berdasarkan informasi yang didapatkan melalui informan penelitian, peneliti melihat bahwa dalam pelaksanaan inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi saat ini tidak mengalami kekurangan sumber daya manusia untuk mengelola Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Tentunya hal ini akan mempengaruhi inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, karena sumber daya manusia atau petugas yang memberikan inovasi Pelayanan di Kecamatan Gunung Toar harus memiliki kompetensi yang dibutuhkan saat ini sesuai dengan kondisi di masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai inovasi Pelayanan di Kecamatan Gunung Toar dapat peneliti simpulkan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dari inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Kompetensi serta sumber daya manusia yang inovatif tentu akan memberikan dampak bagi jumlah peneriman Pelayanan Kecamatan yang akan

semakin tinggi. Tentu dengan keadaan saat ini Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi tidak kurangnya sumber daya manusia yang berkompetensi tidak menjadi faktor penghambat dalam inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.2 Sarana dan Prasarana

Dalam pelaksanaan inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, sarana dan prasarana menjadi faktor yang dapat mempengaruhi apakah inovasi Pelayanan Publik ini dapat berhasil atau justru mengalami kegagalan dalam pelaksanaannya. Sarana dan prasarana dalam inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar dapat dilihat dari fasilitas yang diberikan kepada penerima Pelayanan. Dari Tiga inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi saat ini, yaitu Inovasi Pelayanan Antar Jemput Akta Kelahiran (AJAK), Sistem Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Menyapa Warga (SIPATEN MAWAR), dan Sistem Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Melalui WhatsApp (SIPATEN GUWA).

Pihak Kecamatan Gunung Toar yang bertugas dalam menjalankan inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar dalam pelayanan inovasi juga memiliki alat-alat untuk melaksanakan inovasi pelayanan. Tujuannya adalah mempermudah pelaksanaan Inovasi Pelayanan. Yang mana disini alat atau sarana yang digunakan yaitunya, Untuk Sistem Inovasi Pelayanan Terpadu Menyapa Warga (SIPATEN MAWAR) yang di sediakan satu buah mobil L300 dan

peralatan untuk pelayanan pengurusan administrasi Kecamatan, Untuk Sistem inovasi Pelayanan Terpadu Melalui WhatsApp itu kami Cuma menggunakan satu buah handpon android, dan Inovasi Pelayanan Antar Jemput Akta Kelahiran (AJAK) Yang di Sediakan yaitu 1 Sepeda Motor. Seperti yang dikatakan oleh Camat Gunung Toar yaitu Massyitah Holia Citra, sebagai berikut :

“di sini kami untuk pelaksanaannya alat alat yang di gunakan itu, satu mobil dan meja untuk inovasi pelayanan menyapa warga itu untuk di pasarnya,kadang juga di tambah dengan mobil dinas saya, tapi kalau di desa kami Cuma membawa mobil untuk transfortasi kesana dan untuk membawa peralatan pelayanan,untuk AJAK kami memiliki satu sepeda motor dan untuk pelayanan WhatsApp satu buah handpond Android, Cuma ini sih alat yang kami gunakan.”

(Wawancara dengan Camat Gunung Toar, 03 September 2021)

Menurut beberapa informan diatas dapat di jelaskan bahwa untuk alat-alat dan kemampuan sumberdaya di Kecamatan Gunung Toar untuk melaksanakan Inovasi di kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, sudah melengkapi dan sudah memadahi untuk pelaksaan inovasi ini karna ini juga sebagian tugas dari pemerintah kecamatan Gunung Toar., dan untuk alat-alat juga sudah memadahi untuk berjalannya pelaksanaan inovasi pelayan publik di Kecamatan Gunung Toar.

Dari kutipan wawancara diatas dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana dari inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar yang ada saat ini tidak mempengaruhi dalam memberikan Pelayanan yang baik kepada masyarakat. Fasilitas seperti 1 Mobil dan 1 meja untuk Sistem Inovasi Pelayanan Terpadu Menyapa Warga (SIPATEN MAWAR),1 Sepeda Motor untuk Pelayanan Antar Jemput Akta Kelahiran dan 1 buah handphone untuk Pelayanan WhatsAap.

Sekarang pelayanan *whatsApp* Ini Sudah Jarang Aktif karena sedikitnya pengguna pelayanan Melalui Online Ini karna Masyarakat sudah tercover oleh Pelayanan Offline atau jemput bola yang di lakukan Kecamatan Gunung Toar.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Tugas Kecamatan Gunung Toar adalah melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah Kabupaten di wilayah kerjanya, yang mencakup bidang pemerintahan, ekonomi, pembangunan, kesejahteraan rakyat dan pembinaan kehidupan masyarakat serta urusan pelayanan umum lainnya. Maka dari itu pihak Kecamatan Gunung Toar membuat Inovasi Pelayanan khususnya untuk Pelayanan administrasi di Kecamatan yaitu AJAK, SIPATEN MAWAR, DAN SIPATEN GUWA. Inovasi Pelayanan di Kecamatan Gunung Toar merupakan suatu pelayanan administrasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan Gunung Toar. Namun ada beberapa kendala yang menyebabkan inovasi ini bisa dikatakan belum berjalan secara optimal. Kendala tersebut diantaranya adalah masih banyak masyarakat yang belum mengetahui inovasi Pelayanan publik di Kecamatan, tidak menggunakan handphone, dan yang tidak paham teknologi.

6.2 Saran

Adapun saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas adalah :

1. Peningkatan sosialisai inovasi pelayanan publik yang bersifat eksternal kepada seluruh masyarakat Kecamatan Gunung Toar seperti sosialisasi melalui banner, sosial media, dll agar seluruh kalangan masyarakat

mengetahui adanya dan tata cara penggunaan Inovasi Pelayanan Kecamatan terkhususnya untuk masyarakat Kecamatan Gunung Toar.

2. Perlu adanya pemberitahuan internal mengenai *Standart Operasional Prosedur* (SOP) terutama pelayanan yang berbasis online seperti Sistem Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Melalui *WhatsApp* kepada seluruh masyarakat Kecamatan Gunung Toar dengan tujuan agar seluruh masyarakat Kecamatan mengetahui pelaksanaan dari Inovasi Pelayanan Publik Kecamatan Gunung Toar.
3. Perlu adanya perkembangan untuk pelayanan Administrasi Terpadu Melalui *whatsApp* tujuan agar Inovasi ini bisa berjalan dengan lancar. Seperti pelayanan online yang saat ini di perlukan Masyarakat.
4. Perlu adanya kotak kritik dan saran di lingkungan masyarakat agar masyarakat lebih mudah menyampaikan aspirasi dan keluhan sehingga Kecamatan bisa menjadi lebih baik lagi terkait pelayanan inovasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Djamaludin. 2012. *Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Barata, Atep. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Damin, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif Ancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Djamrut, Dayang Erawati. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 3 (3) 2015: 1472 – 1486
- Hamdi, Muchlis. 2006. *Kebijakan Publik Untuk Negara Berkembang*. Jakarta: Gramedia.
- Isabella, Wina Marchelina. 2017. *Evaluasi Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang Tahun 2017*. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji*.
- Idrus, M. 2009. *Metode penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: PT. Gelora Akasara Pratama
- Indrajit, richardus eko. 2006. *electronic government.strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan public berbasis teknologi digital*.yogyakarta. Andi
- Juliarso, Ahmad. 2017. *Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis*. *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh*.
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Malang. Banyumedia.
- Miriam Budiarjo, *Dasar-Dasar Ilmu Politik, 2003*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Muhadam Labolo. 2007. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Kelapa Gading Permai

- Nurdin, Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Surabaya. Media Sahabat Cendekia
- Ndrahaa, Taliziduhu. 2010. Metodologi Ilmu Pemerintahan. Jakarta: Rineka Cipta
- Ndraha, Taliziduhu Kybernology. 2003. Ilmu Pemerintahan Baru. Jakarta. Rineka Cipta
- Taliziduhu Ndraha, *Ilmu Pemerintahan Jilid 1*, 2000, Jakarta : BKU Ilmu Pemerintahan Kerjasama IIP-UNPAD
- Pratiwi, Mutiara. 2018. Inovasi Pelayanan Publik “Motor Pelayanan Lorong Ta” Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara, Volume 24 Nomor 3*
- Rianto, budi dkk. 2012. Polri dan Aplikasi E-Government dalam pelayanan Publik. Surabaya. Putra Media Nusantara
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: BumiAksara
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung
- Said, M. Mas’ud. 2007. Birokrasi di Negara Birokratis. Malang: UMM Press.
- Susanto. 2010. *Management Gems*. Jakarta: Kompas.
- Syafeii, Inu Kencana. 2014. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama
- Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik