

# Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daeaah Provinsi Riau

*by* PASCASARJANA UIR

---

**Submission date:** 15-Jan-2024 02:50PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2271255683

**File name:** novasi\_Pelayanan\_Publik\_Pada\_Pemerintah\_Daeaah\_Provinsi\_Riau.pdf (177.55K)

**Word count:** 3726

**Character count:** 24765

## Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah Provinsi Riau

<sup>1</sup>Sri Maulidiah, Rahyunir Rauf, Mala Ricardo Saputra

Universitas Islam Riau, Indonesia; [srimaulidiah@soc.uir.ac.id](mailto:srimaulidiah@soc.uir.ac.id)

*Received: March 22, 2023; In Revised: April 28, 2023; Accepted: May 21, 2023*

### Abstract

This research is motivated by the demands of the community regarding public services and it is necessary to have public service innovations, both those carried out by the government and other community components. This study aims to determine service innovations carried out in Riau Province, especially service innovations in several sub-districts in Riau Province, namely Sungai Mandau District, Siak Regency, Gunung Toar District, Kuantan Singingi Regency and Rambah Hilir District, Rokan Hulu Regency. Furthermore, to determine the inhibiting factors in the implementation of public service innovations in Riau Province. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach. The key informants in this study were the sub-districts of Sungai Mandau, the sub-districts of Gunung Toar and the sub-districts of Rambah Hilir. The results show that service innovations have been carried out in several sub-districts such as PATEN on The Road, Zero Compliant, Gerimis Senja (movement to reduce poverty), android information via online about land information in Sungai Mandau District. The Gunung Toar Program BISA, AJAK (Birth Certificate Delivery), SIPATEN GUWA (Integrated Service Information System, Gunung Toar District What Apps), the Village Movement Movement. In Rambah Hiir District, namely: GPP (Public Service Outlets), POSPAY (On-Line Financial Services and Cash Financial Services).

**Keywords:** Public Service Innovation, District, Riau Provincial Government.

### Pendahuluan

Pada dasarnya pemerintah muncul pada awalnya untuk memenuhi dan melayani masyarakat, yakni dalam hal melayani kebutuhan akan rasa aman, sejalan dengan teori terbentuknya negara, dimana negara berfungsi sebagai penjaga malam. Seperti yang kita ketahui bahwa fungsi dasar pemerintah yaitu sebagai pelayanan, selanjutnya Fungsi dasar ini diklasifikasikan dalam 3 fungsi utama pemerintah yaitu: fungsi pelayanan, pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan sesuai dengan perkembangan dan dinamika masyarakat. Lanjutnya Ndraha (2003) menjelaskan bahwa institusi berwenang memberikan pelayanan publik dan berkewajiban memberikan pelayanan sipil bagi setiap warga negara melalui lembaga pemerintah, sehingga setiap masyarakat menerimanya pada saat diperlukan, berdasarkan ketentuan yang diperintah.

Sejalan dengan pendapat Rasyd dalam Giroth (2004:65) mengenai konsep pemerintahan bahwa apa yang dilakukan oleh pemerintah, dimaknai sebagai proses yang adil yang dilakukan oleh pemerintahan kepada setiap warga negara berdasarkan hukum, dengan tujuan memberi pelayanan bagi kemajuan bangsa. Ditegaskan pemerintah mempunyai tugas pokok yang diringkas menjadi tiga fungsi yang hakiki, yaitu; pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), pembangunan (*development*). Fungsi-fungsi tersebut dilakukan secara bersamaan oleh pemerintah yang ketiganya ini adalah satu kesatuan. Menurut pendapat Sadu Wasisti (2003) yaitu tugas pokok pemerintah yang harus dilaksanakan yang merupakan bagian terpenting adalah memberikan pelayanan umum/publik kepada masyarakat. Sehingga, organisasi pemerintah sering disebut sebagai pelayan masyarakat (*public servant*).

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan pengkajian mengenai konsep pelayanan publik lebih mendalam. Membahas mengenai pelayanan publik tidak akan terlepas dari konsep kebutuhan, khususnya kebutuhan dasar manusia, karena pelayanan publik dianggap ada setelah adanya kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pada hakekatnya pelayanan publik yaitu suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui orang dan lembaga pemerintah.

Peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan, agar pemerintah tidak tertinggal dan tinggalkan oleh masyarakatnya, sehingga peningkatan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi oleh pemerintah, baik pelayanan yang bersifat internal maupun eksternal. Pengembangan konsep pelayanan publik telah banyak dicetuskan seperti konsep pelayanan prima (*services excellent*), pelayanan satu atap, pelayanan **s13** pintu, pelayanan terpadu dan muncul konsep baru mengenai pelayanan di kecamatan yaitu **Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)**, yang diatur pada **Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan**.

Pengaturan khusus yang dikeluarkan pemerintahan tentang pelayanan publik sebagai upaya melindungi hak-hak warga negara dalam menerima pelayanan publik, yaitu dengan dikeluarkannya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada hakekatnya menegaskan pemberian pelayanan publik berdasarkan hak-hak publik dalam mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik, lebih layak, dan lebih adil. Dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah juga mengeluarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setiap instansi pemerintah yang tujuannya agar pelayanan publik memiliki ukuran dan patokan yang jelas, sehingga dapat memudahkan dalam melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik

Pendapat lain tentang konsep pelayanan publik menurut Dwiyanto (2008) merupakan produksi dari birokrasi publik yang diterima oleh warga negara sebagai pengguna yang dalam hal ini masyarakat secara luas. Dari pendapat tersebut dapat didefinisikan Pelayanan sebagai serangkaian kegiatan yang dilaksanakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga negara sebagai pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini yaitu warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti penerbitan KTP, perijinan dan pelayanan administrasi lainnya.

Menengenai kesadaran aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menurut Sadu Wasistiono (2003:41) yaitu dalam kenyataannya, aparatur pemerintah belum semuanya menyadari arti pentingnya suatu pelayanan. Bahkan muncul ungkapan kalau dapat dipersulit, mengapa dipermudah? Ungkapan ini seringkali beredar dilingkungan aparatur pemerintah dalam pemberian pelayanan publik, ini menunjukkan bahwa pada umumnya mereka belum sadar hakikat posisinya sebagai public servant dan belum memahami filosofi pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, jika prakteknya masih banyak terjadi permasalahan, sehingga muncul rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pemerintah dalam pelayanan publik, disisi lain keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Seperti apapun baiknya pelayanan publik akan tetapi jika masyarakat merasa tidak puas, maka pelayanan publik dapat dianggap tidak efektif. Pemerintah harus berupaya menciptakan *services excellent* yang agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan publik, karena indikator akhir keberhasilan pelayanan publik adalah "kepuasan masyarakat".

Dalam upaya memenuhi kepuasan masyarakat tersebut dalam pelayanan maka diperlukan adanya inovasi pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun komponen masyarakat lainnya. Begitu juga pemerintah daerah Provinsi Riau melalui Pemerintah Kecamatan telah mulai melakukan inovasi pelayanan publik. Hal ini dapat terlihat dari inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh beberapa kecamatan Di Provinsi Riau, seperti : PATEN *Of Road* dan *Zero Compliant* di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak, SIPATEN MAWAR, SIPATEN GUWA di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, Gerai Pelayanan Publik (GP2) di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu, dan inovasi-inovasi lainnya yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan di Provinsi Riau. Berdasarkan uraian dan fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Provinsi Riau”**.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan tipe deskriptif. Metode Penelitian, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Sesuai dengan permasalahan penelitian ini yakni ingin menjelaskan dan menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada Pemerintah Daerah Provinsi Riau. Lokasi Penelitian, penelitian ini dilaksanakan pada Pemerintah Daerah Provinsi Riau yang dibatasi dengan lokasi pada Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak, Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi dan Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. Tempus Penelitian, tempus pada penelitian ini melihat inovasi pelayanan publik pada Pemerintah Daerah Provinsi Riau pada Tahun 2021.

Informan Penelitian, sesuai dengan format suatu penelitian kualitatif, maka penelitian ini menggunakan informan sebagai sumber informasi penelitian. Informan adalah orang-orang yang menyajikan fakta melalui kata-kata dan tindakan, dan memberikan data, serta mengetahui dan mengerti tentang masalah yang terkait erat dengan fokus penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah: Sekretaris daerah Pemerintah Provinsi Riau, Badan Pelayanan Terpadu dan Perizinan Pemerintah Provinsi Riau, Camat Sungai Mandau Kabupaten Siak, Camat Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu, Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, Akademisi untuk tanggapan ahli tentang inovasi pelayanan publik.

Teknik Analisa Data, teknik analisa data yang digunakan adalah teknik analisa data kualitatif, sesuai dengan sifat masalah dan fenomena penelitiannya. Sebelum melakukan penelitian lapangan peneliti telah melakukan analisa data berkaitan data hasil studi pendahuluan dan data sekunder. Selanjutnya, pada analisa data selama di lapangan peneliti menggunakan model Spradley (1980) yaitu: Analisis domain, analisis taksonomi, analisis komponensial, dan analisis tema kultural. Aktivitas yang akan peneliti lakukan selama di lapangan, yaitu dimulai dengan menetapkan seseorang informan kunci *“key informan”* yang merupakan informan yang beribawa dan dipercaya mampu *“membuka pintu”* kepada peneliti untuk memasuki obyek penelitian. Setelah itu peneliti melakukan wawancara kepada informan tersebut, dan mencatat hasil wawancara. Setelah itu perhatian peneliti pada obyek penelitian dan memulai mengajukan pertanyaan deskriptif, dilanjutkan dengan analisis terhadap hasil wawancara



## Hasil dan Pembahasan

### 1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan di Provinsi Riau

Inovasi pelayanan merupakan pembaruan-pembaruan yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah kerjanya. Penelitian ini menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan di Provinsi Riau yang dibatasi ruang lingkupnya pada inovasi pelayanan public di kecamatan, yakni: Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak, Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi dan Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. Berdasarkan hasil penelitian dapat dinyatakan bahwa inovasi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan di Provinsi Riau adalah sebagai berikut.

### 2. Inovasi pelayanan di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak

#### a. Pelayanan Paten *on The Road*

PATEN Merupakan singkatan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang merupakan kebijakan pemerintah pusat untuk diterapkan di kecamatan dalam mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat di kecamatan, sehingga Paten berbeda dengan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP unsur-unsur pelayanan disatukan dalam satu kantor, sedangkan Paten administrasinya yang disatukan pada kantor Camat, sehingga Paten harus didasarkan pada adanya Peraturan Bupati Tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Dari Bupati Kepada Capat. Sehingga masyarakat untuk mendapatkan beberapa izin hanya berurusan secara terpadu pada satu kantor Camat. Program Paten ini, di Kecamatan Sungai Mandau dilakukan Inovasi pelayanan dengan sistem Paten on The Road, dalam hal ini Mobil Dinas Camat dimodifikasi jadi mobil pelayanan Paten, sehingga mobil setiap hari berkeliling ke desa-desa untuk melakukan pelayanan sesuai dengan simpul-simpul yang telah ditetapkan oleh pemerintah kecamatan. Sehingga dengan Paten *on The Road* ini masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak perlu lagi datang ke Kantor Camat, akan tetapi cukup menunggu di Desa sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Hal ini tentunya dapat mengurangi biaya pelayanan dari masyarakat, karena masyarakat tidak perlu lagi mengeluarkan biaya transportasi.

#### b. Zero Compliant

*Zero Compliant* merupakan suatu inovasi pelayanan dilakukan oleh Camat Sungai Mandau bersama seluruh pegawai kantor Camat, Program *zero compliant* ini maksudnya pegawai kantor camat harus melakukan pelayanan secara maksimal, karena kalau ada 1 (satu) saja komplain dari masyarakat maka seluruh pegawai akan dikenakan denda yang telah disepakati bersama. Begitu juga sebaliknya apabila tidak ada komplain dari masyarakat (*zero compliant*) dalam pelayanan di kantor camat tersebut, maka seluruh masyarakat akan diberikan apresiasi oleh camat pada akhir tahun dalam bentuk melakukan studi banding ke berbagai daerah tujuan. Inovasi pelayanan *zero compliant* ini pada hakekatnya memberikan motivasi kepada seluruh pegawai untuk memberikan pelayanan secara maksimal dengan mengusahakan tidak ada komplain dari masyarakat pada saat menerima pelayanan di Kecamatan.

#### c. Gerimis Senja (Gerakan Mengurangi Kemiskinan)

Gerimis Senja merupakan suatu inovasi pelayanan yang dibuat oleh Camat beserta seluruh pegawai kantor Camat Sungai Mandau, Gerimis Senja merupakan akronim Gerakan Mengurangi Kemiskinan, dalam hal ini Camat beserta seluruh pegawai dan masyarakat di Kecamatan Sungai Mandau mengumpulkan sedekah dan infak untuk diberikan kepada keluarga miskin yang ada di Kecamatan Mandau, bantuan ini diberikan setiap hari jumat oleh Camat beserta seluruh pegawai ke desa-desa yang ada keluarga miskinnya. Sehingga program ini membantu mengurangi kemiskinan di Kecamatan Sungai Mandau dengan dana yang

bersumber dari masyarakat dan pegawai kantor camat bukan beraal dari dana pemerintah APBN atau APBD. Ini tentunya inovasi dari sisi membantu beban pemerintah dalam mengurangi keluarga miskin di Kecamatan Sungai Mandau.

**d. Informasi Android Melalui Online Informasi Pertanahan**

Informasi Android melalui online informasi pertanahan merupakan suatu inovasi pelayanan yang dibuat oleh pemerintah kecamatan Sungai Mandau untuk membantu pengelolaan dan pengurangan konflik pertanahan, melalui sistem ini dengan mudah dapat diketahui tentang keberadaan dan kepemilikan tanah di wilayah kecamatan Sungai Mandau. Sehingga dengan membuka webb online pertanahan ini, maka semua informasi tentang pertanahan dapat dengan mudah diperoleh oleh masyarakat. Hal lainnya juga dengan sistem ini, Camat juga dapat lebih mudah dan lebih cepat mendapatkan informasi apabila pelayanan pengurusan pertanahan dan apabila ada muncul konflik pertanahan di wilayah Kecamatan Sungai Mandau.

**3. Inovasi Pelayanan di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi**

**a. SIPATEN GUWA (Sistem Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Gunung Toar What Apps).**

SIPATEN GUWA merupakan akronim dari Sistem Inovasi Pelayanan Terpadu Kecamatan Gunung Toar What Apps, yang merupakan suatu inovasi pelayanan yang dibuat oleh Pemerintah Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam menunjang program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), sehingga masyarakat dapat menggunakan aplikasi What Apps untuk melakukan pengurusan surat menyurat di Kantor Camat, dan masyarakat cukup dari rumah saja menggunakan aplikasi What Apps tanpa harus datang langsung ke Kantor Camat, inovasi pelayanan ini tentu dapat lebih mempercepat, mempermudah pelayanan publik di kantor Camat Gunung Toar.

**b. AJAK (Antar Jemput Akte Kelahiran)**

AJAK merupakan akronim dari Antar Jemput Akte Kelahiran dan merupakan suatu inovasi pelayanan yang dibuat oleh pemerintah kecamatan Gunung Toar untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Gunung Toar. Inovasi pelayanan AJAK ini dalam bentuk program yang dibuat oleh pemerintah kecamatan dengan menyiapkan sepeda motor khusus untuk menjemput persyaratan masyarakat yang baru melahirkan anak untuk mengurus Akte Kelahiran dan juga mengantarkan Akte Kelahiran yang sudah selesai kerumah masyarakat. Sehingga dalam pelayanan akte kelahiran masyarakat cukup menunggu dirumah dengan menyiapkan persyaratan dan Akte Kelahiran juga dapat selesai dalam waktu 1 hari dan diterima langsung oleh masyarakat di rumah yang diantar oleh petugas kantor Camat dengan menggunakan Sepeda Motor yang sudah dimodifikasi dan diberi tulisan AJAK di sepeda motor tersebut.

**c. SIPATEN MAWAR (Sistem Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Menyapa Warga)**

SIPATEN MAWAR merupakan akronim dari Sistem Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Menyapa Warga dan merupakan suatu inovasi pelayanan yang dibuat oleh Pemerintah Kecamatan Gunung Toar dalam bentuk pelayanan PATEN keliling dengan menggunakan Mobil Camat yang sudah dimodifikasi khusus dan sudah diberi bacaan SIPATEN MAWAR di mobil operasional Camat tersebut. Mobil SIPATEN MAWAR ini berkeliling ke desa-desa untuk memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan sesuai dengan jadwal yang telah disusun dan ditetapkan oleh pemerintah kecamatan, sehingga masyarakat cukup

4 enunggu di desa masing-masing untuk mendapatkan pelayanan PATEN dari pemerintah Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

**d. Gerakan Geliat Kampung (Gerakan Lestari Alam Terpadu Komunitas Peduli Sungai dan Lingkungan)**

4 Gerakan Geliat Kampung merupakan akronim dari Gerakan Lestari Alam Terpadu Komunitas Peduli Sungai dan Lingkungan, Gerakan Geliat Kampung suatu inovasi pelayanan di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi dalam bentuk kepedulian pemerintah kecamatan Gunung Toar terhadap kebersihan Sungai dan Lingkungan yang ada di Kecamatan Gunung Toar. Pemerintah Kecamatan bersama-sama dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, LSM Peduli Sungai dan Lingkungan serta masyarakat secara bersama-sama secara rutin dan terencana melakukan pembersihan sungai dan lingkungan sekitarnya secara bersama-sama bergotongroyong rutin setiap bulannya untuk membersihkan Sungai dan lingkungan sekitarnya dari sampah dan barang-barang bekasnya yang mengalir sungai dalam hal ini Sungai Kuantan, serta menanam pohon disepanjang sungai Petapahan.

**e. Gunung Toar BISA (Bersih, Inovatif, Sinergitas dan Agamis)**

Gunung Toar BISA merupakan akronim dan kata Bersih, Inovatif, Sinergitas dan Agamis merupakan suatu inovatif pelayanan di Kecamatan Gunung Toar yang sebagai motto pelayanan Paten di Kecamatan Gunung Toar. Dengan motto pelayanan Gunung Toar BISA ini diharapkan seluruh pegawai kantor Camat Gunung Toar untuk melaksanakan pelayanan dengan memperhatikan kebersihan kantor dan lingkungan, membuat inovasi-inovasi baru dalam pelayanan publik, dan bersinergitas dengan institusi pemerintahan lainnya di Kabupaten Kuantan Singingi dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat, serta meningkatkan nilai-nilai agama dalam penyelenggaraan pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar. Dengan Motto pelayanan Gunung Toar BISA ini diharapkan dapat memotivasi seluruh pegawai Camat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

**f. Camat Berkantor di Desa**

Bentuk inovasi pelayanan lainnya di lakukan oleh Camat Gunung Toar adalah berkantor di desa, untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Camat satu hari dalam satu minggu berkantor di salah satu desa yang ada di wilayah kecamatan Gunung Toar dan bergilir setiap minggunya pada setiap desa. Inovasi pelayanan dalam bentuk Camat berkantor di Desa ini bertujuan untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta lebih mengefektifkan pelaksanaan pengawasan di Kecamatan Gunung Toar, karena Camat dapat secara langsung berkomunikasi dengan masyarakat untuk mendapatkan informasi-informasi terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan pelaksanaan pembangunan serta pengawasan setian perizinan-perizinan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah kabupaten dan pemerintah kecamatan.

**g. Kamis Bersepeda**

Kamis bersepeda merupakan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Camat Gunung Toar di bidang kesehatan, karena melalui bersepeda bersama masyarakat akan dapat meningkatkan kesehatan masyarakat. Oleh karena setiap hari Kamis Camat bersama dengan unsur pimpinan kecamatan, Pegawai kantor Camat, seluruh ASN di Wilayah Kecamatan Gunung Toar serta masyarakat di Kecamatan Toar secara bersama-sama bersepeda mengelilingi kecamatan Gunung Toar. Dengan kegiatan Kamis bersepeda ini selain untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dan ASN Kantor Camat Gunung Toar, dalam hal ini Camat bersama masyarakat dapat melihat-lihat wilayahnya, sehingga apabila ada masalah yang dijumpai Camat dapat dengan cepat mencari solusinya.



#### **4. Inovasi Pelayanan di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu**

##### **a. Gerai Pelayanan Publik (GPP)**

Gerai Pelayanan Publik atau disingkat dengan GPP ini merupakan suatu inovasi pelayanan dibuat oleh pemerintah Kecamatan Rambah Hilir untuk meningkatkan pelayanan publik dan menyukseskan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rambah Hilir. Gerai Pelayanan Publik (GPP) ini dalam bentuk menyiapkan suatu ruangan khusus yang luas dan memenuhi syarat untuk pelaksanaan PATEN serta cukup representatif untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Gerai Pelayanan Publik (GPP) Kecamatan Rambah Hilir ini telah diresmikan oleh Bupati Rokan Hilir pada tahun 2019 yang lalu. Gerai Pelayanan Publik (GPP) ini memiliki ruang pelayanan yang cukup megah sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam proses pelayanan.

##### **b. Pelayanan Jasa Keuangan *On-Line***

Program Pelayanan Jasa Keuangan *On-Line* merupakan inovasi pelayanan yang dibuat oleh Pemerintah Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hilir untuk melayani pembayaran jasa keuangan secara on-line. Sehingga masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini dalam transaksi jasa keuangan di Kecamatan Rambah Hilir. Sehingga Pelayanan Jasa Keuangan *On-Line* ini dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan lebih aman kepada masyarakat pengguna jasa keuangan di wilayah Kecamatan Rambah Hilir Rokan Hulu.

##### **c. Jasa Pelayanan Keuangan Tunai (POSPAY)**

POSPAY merupakan inovasi pelayanan yang dibuat oleh pemerintah kecamatan Rambah Hilir dalam melayani jasa pelayanan Tunai. Program ini dilaksanakan oleh Pemerintah Kecamatan Rambah Hilir ini dengan menggandeng PT. POS Indonesia cabang Rokan Hulu. Melalui Program POSPAY ini diharapkan masyarakat pengguna jasa pelayanan keuangan tunai di Kecamatan Rambah Hilir dapat dengan lebih cepat, efisien dan aman dalam memenuhi kebutuhan pelayanan keuangan Tunai.

#### **5. Hambatan Dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kecamatan di Provinsi Riau**

Berdasarkan hasil analisis jawaban informan yang selanjutnya diperkuat dengan hasil observasi peneliti lakukan di lapangan berkaitan pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada Pemerintah Daerah Provinsi Riau, adapun yang menjadi factor penghambat sebagai berikut:

1. Inovasi pelayanan yang sudah dibuat oleh pemerintah kecamatan di Kabupaten Siak, Kabupaten Kuantan Singing dan Kabupaten Rokan Hulu belum diikuti dengan kemampuan jaringan yang maksimal, sehingga berbagai program inovasi pelayanan di tingkat kecamatan yang menggunakan peralatan Informasi Teknologi (IT) pada umumnya banyak bermasalah pada jaringan internet yang kurang, sehingga pelayanan secara on line banyak yang belum bisa dimanfaatkan.
2. Masih rendahnya kemampuan Pegawai Kantor Camat dalam mengoperasikan peralatan yang digunakan pada berbagai program inovasi pelayanan yang menggunakan peralatan IT, sehingga pelayanan juga menjadi lambat dikarenakan kemampuan pegawai kantor camat yang masih rendah dalam operasional program inovasi pelayanan. Begitu juga terkait dengan perawatan peralatan IT yang digunakan di kantor Camat, sehingga apabila peralatan tersebut ada yang bermasalah apalagi rusak maka tidak ada pegawai yang bisa memperbaiki peralatan tersebut.
3. Masih rendahnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi inovasi pelayanan yang bersifat on-line. Sehingga sebahagian masyarakat juga harus meminta bantuan kepada pegawai untuk memandu penggunaan peralatan inovasi pelayanan di kantor Camat.



### Kesimpulan

Inovasi pelayanan di Provinsi Riau, khususnya di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Siak, Kecamatan Gunung Toar di Kabupaten Kuantan Singingi serta di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu telah dibuat oleh masing-masing pemerintah Kecamatan dengan program dan bentuk yang berbeda-beda satu sama lainnya. Pada umumnya inovasi pelayanan di kecamatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Faktor Penghambat dari inovasi pelayanan kecamatan di Provinsi Riau diantaranya adalah Jaringan Internet yang belum maksimal di setiap wilayah kecamatan, Kualitas Pegawai kecamatan dalam pemanfaatan peralatan IT yang masih rendah sehingga cukup berpengaruh terhadap pelaksanaan berbagai inovasi pelayanan kecamatan tersebut. Serta masih rendahnya kemampuan masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi inovasi pelayanan yang menggunakan internet atau on line, khususnya generasi tua sehingga program-program inovasi pelayanan kecamatan tersebut belum dapat dimanfaatkan secara maksimal.

### Referensi

- Asyik, M. F., Sumaryadi, I. N., & Mulyati, D. (2021). Implementasi Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 13(1), 1-12.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 5.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Ugm Press.
- Fitriyansyah, R., & Djaenuri, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(4), 685-694.
- Giroth, L. M. (2004). *Edukasi dan Profesi Pamong Praja. Public Policy Studies. Good Governance and Performance Driven Pamong Praja*. STPDN Press. Jatinangor.
- Maulidiah, S. (2016). Perspektif New Publik Service Dalam Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Indonesia. *Siasat*, 10(2), 141-153.
- Ndraha, T. (2003). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- Rahmadanita, A., Santoso, E. B., & Wasistiono, S. (2018). Implementasi Kebijakan Smart Government dalam Rangka Mewujudkan Smart City di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 44(2), 81-106.
- Rauf, R. (2015). City Government Functions Coaching Institute in Community Pekanbaru City Province Riau. *The International Journal of Social Sciences*, 31(1), 30-38.

## MINISTRATE

---

- Sartika, I. (2020). Penilaian Kinerja Pegawai berbasis pelayanan administrasi kepegawaian tanpa kertas dikantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 5(1), 38-46.
- Sarundajang. (2005). *Babak Baru Sistem Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Kata Hasta.
- Supriyatno, B. (2009). *Manajemen Pemerintahan: Plus Dua Belas Langkah Strategis*. Media Brilian.
- Syafri, W., Prabowo, H., Nur, S. A., & Muafi, M. (2021). The Impact of Workplace Green Behavior and Green Innovation on Green Performance of SMEs: a case study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 0365-0374.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wasistiono, S. (2003). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Fokusmedia.
- Widod, J. (2001). *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendikia.

# Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daeaah Provinsi Riau

## ORIGINALITY REPORT

11%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://sumberbelajarvocstenmlg.wordpress.com">sumberbelajarvocstenmlg.wordpress.com</a> Internet Source	2%
2	<a href="https://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	2%
3	<a href="https://ejournal.stib.ac.id">ejournal.stib.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="https://serantauriau.news">serantauriau.news</a> Internet Source	1%
5	Muhammad Eko Atmojo, Helen Dian Fridayani, Vindhi Putri Pratiwi. "ANALISIS STUDI KOMPARASI PENYELENGGARAAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA NEW NORMAL", Jurnal Transformasi Administrasi, 2021 Publication	1%
6	<a href="https://ejournal.uniks.ac.id">ejournal.uniks.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="https://jurnal.umrah.ac.id">jurnal.umrah.ac.id</a> Internet Source	1%

8	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	1 %
9	Erniati Erniati, Salimin A, Wa Ode Reni. "PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI DESA TIRONGKOTUA KECAMATAN KABAENA KABUPATEN BOMBANA", SELAMI IPS, 2020 Publication	1 %
10	<a href="http://journal.uta45jakarta.ac.id">journal.uta45jakarta.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://digilib.iain-jember.ac.id">digilib.iain-jember.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet Source	1 %

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 1%