

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG BINA MARGA DA N
PENGAIRAN PADA DINAS PEKERJAAN UMUM, TATA RUANG,
PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PEMUKIMAN DI
KABUPATEN SIAK**

Muhammad Rafi

ABSTRAK

Inovasi adalah hal yang penting dalam sebuah pelayanan karena inovasi menurut kreatifitas dari pemberi layanan (pemerintah) kepada penerima layanan (masyarakat).Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya.begitupun halnya dengan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh bidang bina marga dan Pengairan Kabupaten Siak, tidak lepas dari sorotan dan penilaian dari public. Inovasi yang di gagas oleh bidang bina marga dan pengiran Kabupaten Siak adalah membentu suatu unit yang bertugas melayani dan mersepon laporan dari masyarakat yang terkait dengan kewenangannya yakni pemeliharaan jalan rusak. Maka dalam hal ini, pemerintah Kabupaten Siak menerapkan inovasi pelayanan berdasarkan standar inovasi yang sudah digariskan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015 Tentang Kompetisi Inovasi pelayanan Publik yang berdasarkan pada indikator yakni; Adanya peningkatan perbaikan pelayanan, memberi manfaat bagi perbaikan sistem dan masyarakat, inovasi sudah dilaksanakan minimal satu tahun, dapat dan sudah direplikasi dan berkelanjutan.pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan hak warga negara sekaligus kewajiban konstitusional negara, oleh karena itu pemerintah Kabupaten Siak wajib hukumnya menyelenggarakan pelayanan public yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan bentuk dan pendekatan deskriptif.sedangkan informan penelitian terdiri dari key informan (Sekretaris Dinas, Kabid Bina marga dan Pengairan, Kasi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan, Kasi Pembangunan, Peningkatan Jalan dan Jembatan, Anggota DPRD Kabupaten Siak, dan peneliti juga mewawancarai beberapa responden dari masyarakat untuk memperkuat hasil penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah wawancara,observasi dan dokumentasi.Pengambilan informan, digunakan teknik purposive sampling dengan pertimbangan informan dalam penelitian ini benar-benar relevan, berkompeten dan mewakili dalam memberikan jawaban hasil penelitian.Penelitian ini menyimpulkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak dalam melaksanakan inovasi pelayanan telahpun menjalankan sesuai dengan standar, yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015, namun masih ditemui kendala-kendala dalam pelaksanaannya.

Kata Kunci : Inovasi, SOP Dan Peraturan Bupati

**INNOVATION OF THE SERVICE OF THE FIELD OF MINE
DEVELOPMENT AT THE OFFICE OF GENERAL PUBLIC SERVICE,
SPACE, HOUSING HOUSING AND RESILIENT ZONE IN SIAK REGENCY**

Muhammad Rafi

ABSTRACT

Innovation is important in a ministry because of innovation by the creativity of the service provider (government) to the recipient of service (community). Public service is a benchmark of the most visible government performance. The community can directly assess the performance of the government based on the services it receives. As well as the innovation of services undertaken by the field of clan and Pengairan Siak Regency, can not be separated from the spotlight and assessment from the public. Innovation in the idea by the field of clan and pengak Siak regency is membantu a unit in charge of serving and mersepon reports from the public associated with the authority of the maintenance of damaged roads. So in this case, Siak regency government applies service innovation based on innovation standard which has been outlined in Regulation of Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 15 Year 2015 about Public Service Innovation Competition based on indicator that is; The improvement of services, the benefits for the improvement of the system and the community, the innovation has been implemented at least one year, can and has been replicated and sustainable. Good public service and quality is the right of citizens as well as the constitutional obligations of the state, therefore Siak Regency government is obliged provide the best public service to the public. The method of research used is qualitative research method with the form and the descriptive approach. While the research informant consists of key informant (Secretary of Service, Head of Bina marga and Pengairan, Head of Road and Bridge Maintenance, Head of Development, Improvement of Roads and Bridges, Members of Siak Regency DPRD, and researchers also interviewed several respondents from the community to strengthen the results of this research Data collection techniques used in this study are interviews, observations and documentation. will be purposive sampling technique with consideration of informant in this research really relevant, competent and represent in giving answer result of research. This research concludes that Public Works Department, Spatial, Housing and Settlement Area of Siak Regency in implementing service innovation have run in accordance with standard, stipulated by the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform No. 15 of 2015, but still encountered obstacles in its implementation.

Keywords: Innovation, SOP, Urgent Rule