

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

---

**INOVASI PELAYANAN DIKECAMATAN SIAK KABUPATEN SIAK  
PROVINSI RIAU TAHUN 2015-2017  
(STUDI PELAYANAN PERIZINAN SURAT IZIN USAHA)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu Bidang Ilmu Sosial Program Studi  
Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau Pekanbaru*



**MULIA MUDASSIR**  
**NPM :157310684**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU**

**2019**

**INOVASI PELAYANAN DIKECAMATAN SIAK KABUPATEN SIAK  
PROVINSI RIAU TAHUN 2015-2017  
(STUDI PELAYANAN SURAT IZIN USAHA)**

**ABSTRAK**

**MULIA MUDASSIR  
157310684**

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, Surat Izin Usaha

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi kecamatan siak kabupaten siak tahun 2015-2017 dalam melaksanakan pelayanan penerbitan surat izin usaha. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah 1. Terindikasi belum adanya sosialisasi yang menyeluruh mengenai perizinan. 2. Sering terjadinya sistem eror saat membuka website pembuatan surat izin usaha. 3. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung. 4. Rendahnya peluang aparatur untuk mengikuti BIMTEK. Tujuan dari penelitian ini yaitu 1. Mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan. 2. Untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Konsep yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yakni penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya, serta menjelaskan tentang variabel dan indikator dalam hal ini adalah Inovasi, Saluran Komunikasi, Jangka Waktu, dan Sistem Sosial. Informan penelitian yaitu camat, kepala dan seksi pemerintahan dan pelayanan, dan masyarakat sebagai informan tambahan yang telah mengurus perizinan tersebut. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teori Difusi Inovasi dalam Rogers . Dalam penelitian ini penarikan sampel dilakukan dengan teknik Snowball Sampling. Teknik analisis data dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh dari Wawancara, Observasi dan Dokumentasi dengan mempertimbangkan untuk mensinkronkan proses analisis data dari berbagai sumber dan dari teknik yang berbeda sejak dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa belum semua indikator dilaksanakan dengan baik dan dalam pelaksanaannya masih belum efektif serta dari pihak masyarakat masih ada yang tidak mengetahui perubahan dari paten menjadi Epaten.

*SERVICE INNOVATION IN SIAK DISTRICT, SIAK DISTRICT  
RIAU PROVINCE, 2015-2017  
(STUDY OF BUSINESS LICENSE LETTER SERVICES)*

*ABSTRACT*

*NOBLE MUDASSIR  
157310684*

*Keywords: Innovation, Service, Business License*

*This study aims to determine the innovation of Siak sub-district of Siak district in 2015-2017 in carrying out the business permit issuance service. The problems in this study are: 1. It is indicated that there is no comprehensive socialization regarding licensing. 2. Frequent error system when opening a website for making business licenses. 3. Lack of supporting facilities and infrastructure. 4. The low chances of the apparatus to follow BIMTEK. The purpose of this study are 1. To know the implementation of innovation in integrated district administration services and the quality of integrated district administration services. 2. To determine the factors that influence the implementation of integrated district administration service innovation and the quality of district integrated administration services. The concept that researchers use in this study is to use qualitative methods with a descriptive approach, namely research that seeks to describe the object or subject being studied in accordance with what it is, and explain about variables and indicators in this case are Innovation, Communication Channels, Time Period, and Systems Social. The research informants were sub-district heads, heads and sections of government and services, and the community as additional informants who had taken care of the permit. The theory used in this research is Innovation Diffusion Theory in Rogers. In this study sampling was done by Snowball Sampling technique. Data analysis technique is done by collecting data obtained from interviews, observations and documentation by considering synchronizing the data analysis process from various sources and from different techniques from data collection, data reduction, data presentation and then drawn conclusions. Based on the results of the study it was concluded that not all indicators were implemented properly and in its implementation it was still not effective and from the public there were still those who did not know about the change from patent to Epaten.*



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.....

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT diiringi shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis menyadari berkat rahmat dan hidayah Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dengan bentuk Skripsi yang berjudul **:Inovasi Pelayanan Di Kecamatan Siak Kabupaten Siak Provinsi Riau Tahun 2015-2017 (studi pelayanan perizinan surat izin usaha)** salah satu syarat guna meraih gelar sarjana ilmu pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkenan membantu dengan memberikan semangat serta dorongan yang bersifat meterial maupun spritual terutama penulis menyampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,M.C.L selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Budi Muliando, S.IP, M.Si sebagai ketua program studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. Rangi Ade Febrian.,S.IP.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dalam memberikan waktu, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan usulan penelitian ini.
5. Ibu Dita Fisdian Adni.,S.IP.,M.IP selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu yang memberikan waktu, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam usulan penelitian ini.

6. Seluruh Dosen-Dosen Khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan semua ilmu yang dimiliki kepada penulis.
7. Terima kasih kepada Pemerintah Desa Sukaraja dan kepada Bapak Noprisar, SE selaku Kasi Pemerintahan Desa Sukaraja yang telah bersedia membantu memberikan informasi dan kerjasamanya.
8. Terkhusus kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta atas kerja keras dan do'a restu yang tidak ternilai harganya yang banyak memberikan semangat, motivasi, dan limpahan kasih sayang yang tiada henti.
9. Teman seperjuangan dalam menuntut ilmu yang banyak meluangkan waktu bersama penulis dalam menyelesaikan skripsi Darmas Pindri Yalto S.IP, Mulia Mudassir S.IP, Feni Desrianti S.IP, Aliyah Mawadah S.IP, Desi Fitria S.IP, Irzatil Uswah S.IP, Anisa Akmalia S.IP, Rivendra S.IP.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi karya ilmiah yang penulis kerjakan ini mendapat keridhoan dari Allah SWT, dan berguna bagi penulis sendiri serta bermanfaat bagi para pembaca dan untuk pengembangan ilmu pengetahuan, Amin ya Allah.

Pekanbaru, 17 Desember 2019

Penulis

**MULIA MUDASSIR**

**NPM : 157310684**



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	i
ABSTRAK .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan masalah .....	20
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	21
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> ....	<b>14</b>
A. Sudi Kepustakaan .....	22
2.1 Studi kepustakaan .....	22
2.2 Ilmu Pemerintahan .....	22
2.3 Inovasi .....	30
2.4 Inovasi Pelayanan .....	39
2.5 Inovasi Governance .....	40
2.6 Pelayanan .....	42
2.7 Pelayanan Publik .....	45
2.8 Kualitas Pelayanan Publik .....	50
2.9 Pelayanan Prima .....	53
2.10 Paten .....	58
2.11 E-Goverment .....	60
B. Penelitian terdahulu .....	64
C. Kerangka Pemikiran .....	67
D. Konsep Operasional .....	68

E. Operasional Variabel .....	70
-------------------------------	----

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>71</b>
--	-----------

3.1 Metode penelitian .....	71
3.2 Lokasi Penelitian .....	71
3.3 Informan dan Key Informan Penelitian.....	71
3.4 Teknik Penarikan Informan.....	72
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	73
3.6 Teknik Analisa Data .....	74
3.7 Jadwal Penelitian .....	75

<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>76</b>
---	-----------

4.1 Gambaran Umum Kecamatan Siak .....	76
4.1.1 Gambaran Umum.....	76
4.1.2 Letak Geografis .....	77
4.2 Pemerintahan Kecamatan Siak.....	78
4.2.1 Kedudukan.....	78
4.2.2 Visi dan Misi.....	78
4.2.3 Struktur Organisasi .....	80
4.3 Kependudukan Kecamatan Siak.....	92
4.3.1 Penduduk .....	92

<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>95</b>
--	-----------

5.1 Identitas Informan.....	95
5.1.1 Jenis Kelamin .....	95
5.1.2 Tingkat Pendidikan .....	96
5.1.3 Tingkat Umur .....	96
5.2 Peran Kecamatan dalam Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha di kantor Kecamatan Siak.....	97
5.2.1. Inovasi.....	98

5.2.2 Saluran Komunikasi .....	102
5.2.3 Jangka Waktu .....	105
5.2.4 Sistem Sosial .....	108

<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	112
6.1 Kesimpulan .....	112
6.2 Saran .....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	90





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan hak warga negara sekaligus kewajiban konstitusional negara. Oleh karena itu pemerintah wajib hukumnya menyelenggarakan pelayanan publik yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Oleh karenanya penyelenggaraan pelayanan publik saat ini dan kedepan dalam rangka mencapai *World Class Government* pada tahun 2025 (Desain Reformasi Birokrasi, 214), bukan menjadi pekerjaan yang biasa-biasa saja, tetapi harus menjadi pekerjaan yang luar biasa dengan melakukan percepatan melalui berbagai terobosan baru.

Inovasi pelayanan publik merupakan percepatan membuat lompatan terobosan untuk menjadi solusi peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih mendekati dengan harapan masyarakat. Inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inisiatif terobosan tersebut terletak pada kebaruan (*novelty*). Kebaruan boleh merupakan pengembangan dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, karena inovasi pelayanan publik terus diperbaharui dan bahkan ditiru dengan cara melakukan replikasi.

Penelitian (Muhammad Imanuddin, 2015) terhadap inovasi pelayanan publik di Indonesia menyimpulkan, menciptakan inovasi institusi publik di Indonesia sebenarnya perkara gampang, karena aspek pendorong dalam organisasi pemerintah lebih besar dari aspek penghambatnya. Aspek pendorong organisasi

diwakili oleh kekuatan (strength) dan peluang (opportunity) dibandingkan dengan aspek penghambatnya diwakili oleh kelemahan (weakness) dan ancaman (threat) berkisar antara 65% : 35%. Lembaga publik pada dasarnya mempunyai kekuatan dan peluang yang lebih baik dalam menciptakan inovasi, karena mereka mempunyai SDM dan anggaran yang relative lebih baik serta jaringan kerja yang memadai. Jadi perkara menciptakan inovasi pelayanan publik bagi para pejabat sebenarnya modalnya sudah ada, tinggal maunya saja. Peranan pimpinan suatu kementerian dan pemerintah daerah menjadi penting dalam mendorong pimpinan satuan kerja yang ada di bawahnya agar tidak ragu-ragu berfikir kreatif dan menciptakan inovasi pelayanan publik.

Pelayanan publik, merupakan satu hal penting dalam peningkatan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan bisa dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik akan selalu berhubungan langsung dengan masyarakat yang memiliki berbagai kepentingan dan tujuan.

Oleh karena itu, pelayanan publik dapat dilakukan oleh instansi pemerintah maupun non pemerintah.

Menjadi tugas yang besar bagi kecamatan untuk melayani masyarakat, sudah selayaknya kecamatan dijadikan sebagai Pusat Pelayanan Masyarakat (Pusyanmas) untuk jenis-jenis pelayanan yang sederhana, cepat, dan murah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan telah dilakukan oleh pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, diantaranya keluarnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam Permendagri tersebut mengatur mengenai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat. Bila sebelumnya warga masyarakat dan pelaku usaha harus bersusah payah mendatangi satu persatu instansi yang berwenang untuk mengurus berbagai izin, melalui pelayanan terpadu satu pintu, cukup mendatangi satu tempat saja yaitu Kantor atau Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Menyadari pentingnya peran Kecamatan dalam pemberian pelayanan publik, Pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 meluncurkan sebuah program yang disebut Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau disingkat PATEN. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan sebuah kebijakan tentang penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat Kecamatan. Pelayanan yang diberikan meliputi bidang perizinan dan bidang nonperizinan. Pelayanan publik tersebut terdiri dari tahap permohonan



sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Pemerintah menetapkan bahwa seluruh kecamatan harus telah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) selambat-lambatnya pada tahun 2015.

Tidak hanya kecamatan Siak yang menerapkan Epaten dalam pengurusan perizinan tetapi beberapa daerah di Indonesia juga telah menerapkan Epaten ini, diantaranya Kecamatan Kandis, Kabupaten Lamandau yang menerapkan Epaten kepada semua kecamatan nya, salah satu nya Kecamatan Bulik sejak tahun 2017 (Lintas Kalteng). Dan 288 Kabupaten/Kota telah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan/PATEN ([www.kemendagri.go.id](http://www.kemendagri.go.id)).

Selain di Indonesia seperti yang kita ketahui salah satu negara yang menggunakan teknologi dalam penerapan pelayanan publiknya adalah Negara Amerika Serikat. Amerika juga merupakan negara pertama kali yang menerapkan teknologi informasi pada tahun 1990-an. Keprisedenan Amerika Serikat mempunyai sebuah misi sederhana, yaitu mewujudkan proses transformasi digital untuk mendukung kebijakan-kebijakan Presiden. Dengan mendirikan CTO (*Chief Technology Officer*), yaitu posisi yang lebih jamak ditempatkan disektor swasta.

Sejak didirikannya kantor CTO telah berhasil merealisasikan berbagai langkah-langkah transformasi yang menjadi legasi utama kantor tersebut adalah pendirian badan program menjadi tonggak utama inovasi pelayanan publik berbasis teknologi, yaitu PIF (*Presidential Innovation Fellow*), *US Digital Service* (USDS) dan 18F (*Feature the entire digital service family including members*). Ketiga inisiatif tersebut memiliki tujuan masing-masing namun memiliki benang

merah yang sama, yaitu menyuntikkan kompetensi dan talenta di bidang teknologi berkelas dunia yang kebanyakan berasal dari sektor wisata.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menjadi tolak dasar dari berlangsungnya era baru otonomi daerah di Indonesia. Otonomi daerah terutama memang ditujukan untuk mendekatkan pemerintah (dan hasil pembangunannya) pada masyarakat yang dilayaninya. Otonomi daerah membawa perubahan yang signifikan terhadap penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Dampak perubahan tersebut, tampak pada penyelenggaraan pemerintahan sentralistik, menuju penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih desentralistik. Prinsip penyelenggaraan desentralisasi adalah otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengatur dan mengurus semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan pemerintah. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan partisipasi, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Tujuan desentralisasi tidak saja mendorong tumbuh dan berkembangnya demokrasi pada tingkat lokal, tetapi juga dalam aspek administratif yaitu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Pelayanan publik, merupakan satu hal penting dalam peningkatan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk

atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan. Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat dilakukan oleh instansi pemerintah maupun nonpemerintah.

Sebuah organisasi pemerintahan biasanya mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Karena itu penting pelaksanaan pelayanan yang baik di dalam setiap organisasi pemerintah maupun swasta, yang bergerak di bidang pelayanan ini. Apalagi ada organisasi yang memberikan pelayanan kepada anggota masyarakat atau pengguna jasa tersebut. Hal ini perlu dilakukan agar setiap pengusaha jasa pelayanan maupun masyarakat yang membutuhkan dapat merasa senang dan merasa puas akan pelayanan yang akan diberikan. Tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*) agar terwujud kesejahteraan bagi rakyat (*public welfare*). Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung "berjalan di tempat" sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 344 ayat (1) menjelaskan bahwa, Pemerintahan Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan Urusan Pemerintahan yang



menjadi kewenangan Daerah. Artinya, pelayanan publik kini lebih dititik beratkan pada pemerintah daerah, baik itu kabupaten maupun kota. Namun, di era otonomi dewasaini, pelayanan publik lebih dititikberatkan pada kecamatan sebagai front line (garis depan) pelayanan kepada masyarakat yang didukung dengan pelimpahan wewenang dari Bupati/Walikota kepada camat. Hal itu didasari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 226 ayat (2) yang berbunyi pelimpahan kewenangan bupati/wali kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan pemetaan pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik Kecamatan dan/atau kebutuhan masyarakat pada Kecamatan yang bersangkutan. Kecamatan menjadi pintu terdepan dalam pelayanan publik, karena Kecamatan merupakan suatu bagian dari desentralisasi pelayanan publik (*public service decentralization*).

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.

Sejak tahun 2013, Pemerintah Republik Indonesia melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mencanangkan gerakan *one agency one innovation* agar setiap kementerian / lembaga negara dan pemerintah daerah mampu menciptakan minimal satu inovasi pelayanan publik

serta mampu melipatgandakan inovasi tersebut dari segi kuantitas maupun kualitas. Sebagai tindak lanjut gerakan *one agency one innovation*, Pemerintah Republik Indonesia menetapkan tahun 2014 sebagai tahun inovasi pelayanan publik. Tahun inovasi pelayanan publik ditandai dengan diadakannya kompetisi inovasi pelayanan publik nasional.

Siak merupakan sebuah kabupaten yang ada di Riau dengan kepadatan 465, 414 Jiwa dengan luas wilayah 8.275 km<sup>2</sup> yang dipimpin oleh seorang Bupati yang bernama Drs.H.Syamsuar, M.Si. Dengan 14 Kecamatan dan 57 Kelurahan. Berikut kecamatan-kecamatan yang ada di kabupaten Siak:

**Tabel I.I Nama Kecamatan di Kabupaten Siak**

No	Kecamatan	Jumlah Populasi
1.	Kecamatan Bunga Raya	151, 00 Jiwa
2.	Kecamatan Dayun	232, 24 Jiwa
3.	Kecamatan Kandis	1.493, 65 Jiwa
4.	Kecamatan Kerinci Kanan	128, 66 Jiwa
5.	Kecamatan Koto Gasip	704, 70 Jiwa
6.	Kecamatan Lubuk Dalam	155, 09 Jiwa
7.	Kecamatan Mempura	437, 45 Jiwa
8.	Kecamatan Minas	346, 35 Jiwa
9.	Kecamatan Pusako	544, 47 Jiwa
10.	Kecamatan Sabak Auh	73, 38 Jiwa
11.	<b>Kecamatan Siak</b>	894, 33 Jiwa
12.	Kecamatan Sungai Apit	1.346, 33 Jiwa
13.	Kecamatan Sungai Mandau	1.705, 00 Jiwa
14.	Kecamatan Tualang	343, 60 Jiwa

Sumber: Sensus Penduduk tahun 2014

Pentingnya inovasi pelayanan adalah untuk menyederhanakan proses administrasi guna meningkatkan pelayanan kepada publik.

Adapun bentuk dari pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 pelayanan dibedakan menjadi:

1. Pelayanan Administrasi
2. Pelayanan barang
3. Pelayanan jasa
4. Pelayanan rgulatif

Adapun yang menjadi dasar dari inovasi pelayanan adalah *pertama* dorongan berinovasi dilatar belakangi oleh rendahnya peringkat global innovation index (GII), *kedua* mendorong akselerasi kompetisi antar daerah lewat inovasi, *ketiga* inovasi juga mendukung program pembangunan yang berkelanjutan salah satunya dalam pengentasan kemiskinan, pendidikan dan kesehatan, *keempat* dalam hal persepsi korupsi (Adhityo N Barsei ///www.kompasiana.com).

Salah satu Kecamatan melakukan inovasi terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah Kecamatan Siak. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Siak dilaksanakan pada bulan Januari tahun 2012. Selama pelaksanaan PATEN di Kecamatan Siak, terdapat 2 jenis pelayanan yang dilayani dalam PATEN sesuai dengan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah yaitu:

1. Pelayanan Perizinan; dan
2. Pelayanan Non Perizinan.

Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan



dipimpin oleh camat. Kecamatan Siak adalah salah satu kecamatan yang ada di kabupaten Siak dengan jumlah penduduk 21.891 Jiwa dan 8 Desa/kelurahan.

Berikut desa/kelurahan yang ada di Kecamatan Siak:

**Tabel I.II Kampung atau Kelurahan di Kecamatan Siak**

<b>Nama Kampung/Kelurahan</b>	<b>Populasi</b>
Buantan Besar	1.340
Kampung Dalam	8.011
Kampung Rempak	5.197
Langkai	2.057
Merempan Hulu	1.332
Rawang Air Putih	725
Tumang	1.168
<b>Jumlah Populasi</b>	<b>21.891</b>

*Sumber: Sensus Penduduk Tahun 2014*

Ada 39 pelayanan perizinan dan non perizinan menurut peraturan Bupati Siak Nomor 1 tahun 2017, yang kewenangannya sudah diserahkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Salah satunya adalah Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP), hal ini disampaikan oleh wakil Bupati Siak H. Alfredri Bupati pada saat itu, saat memimpin rapat penyerahan pelayanan perizinan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) kepada DPMPTSP dan Paten kecamatan Siak. Selain 39 pelayanan perizinan dan non perizinan tersebut, dalam surat Ombudsman RI nomor: 1621/ORI-SRT/XI/2016 ada 4 pelayanan perizinan yang menjadi rekomendasi yang dikeluarkan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Siak untuk diserahkan wewenangannya kepada DPMPTSP.

**Tabel I.III Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 1 Tahun 2017**

No	Pelayanan Perizinan	Pelayanan Non Perizinan
1.	Tanda daftar usaha pariwisata (TDUP)	Tanda daftar gudang (TDG)
2.	Izin mendirikan rumah sakit	Tanda daftar perusahaan (TDP)
3.	Izin operasional rumah sakit	Tanda daftar industri (TDI)
4.	Izin toko obat	Surat tanda pendaftaran waralaba (STWP)
5.	Izin apotek	Perpanjangan IMTA
6.	Izin klinik	Ketetapan SPPL
7.	Surat izin usaha perdagangan (SIUP)	Ketetapan (UKL-UPL)
8.	Izin usaha industri (IUI)	
9.	Surat izin tempat usaha (SITU)	
10.	Izin gangguan (HO)	
11.	Izin usaha jasa konstruksi nasional (IUJKN)	
12.	Izin lokasi	
13.	Izin penggunaan pemanfaatan tanah (IPPT)	
14.	Izin mendirikan bangunan (IMB)	
15.	Izin perusahaan penangkaran sarang burung walet	
16.	Izin usaha perkebunan	
17.	Izin usaha perkebunan untuk pengolahan (IUP-P)	
18.	Izin perkebunan untuk budidaya (IUP-B)	
19.	Izin prinsip penanaman modal	
20.	Izin usaha penanaman modal	
21.	Izin usaha kawasan industri (IUKI)	
22.	Izin usaha pusat perbelanjaan (IUPP)	
23.	Izin usaha toko modern (IUTM)	
24.	Izin pembangunan pelabuhan pengumpan lokal	
25.	Izin pembangunan dan pengoperasian pelabuhan sungai dan danau	
26.	Izin trayek	
27.	Izin lingkungan	
28.	Izin pengendalian pembuangan limbah cair	
29.	Izin penyimpanan limbah B3 sementara	
30.	Izin land application	

Kewenangan perizinan misalnya surat izin usaha perdagangan (SIUP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di bawah 100 meter persegi, izin gangguan (HO), izin penggilingan padi skala kecil, tanda daftar perusahaan (TDP), dan penebangan pohon peneduh untuk kepulauan. Selain itu terdapat 22 macam pelayanan non perizinan yang dilimpahkan ke kecamatan misalnya surat keterangan pindah, pelepasan hak tanah, dan lain sebagainya.

Maka dari itu penulis menjadikan Surat Izin Usaha (SIU) menjadi fokus penelitian dalam usulan penelitian ini. Karna Surat Izin Usaha (SIU) merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi seseorang yang memiliki usaha, disamping itu Surat Izin Usaha merupakan sebagai bukti sah atas izin menjalankan usaha oleh pemerintah serta sebagai alat perlindungan hukum yang sah.

Adapun jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan Surat Izin Usaha dalam 3 bulan terakhir adalah sebagai berikut:

**Tabel I.IV Masyarakat Yang Melakukan Pengurusan Surat Izin Usaha (SIU)**

No	Bulan dan Tahun	Jumlah
1.	Februari 2019	2
2.	Maret 2019	7
3.	April 2019	2

*Sumber: Smile DPMPTSP Siak*

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau yang lebih sering disingkat dengan PATEN merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dimana dalam proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu loket atau meja pelayanan.



PATEN yang dilaksanakan di kecamatan memiliki perbedaan dengan pelayanan administrasi lain yang sejenis. PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan terpadu di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Tujuan diselenggarakannya PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan PATEN ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan.

Salah satu hal yang membuat PATEN berbeda dengan pelayanan administrasi lain seperti pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kecamatan yang melaksanakan PATEN dapat berperan sebagai simpul pelayanan atau pemangkas birokrasi bagi badan atau kantor PTSP kabupaten/kota. Hal ini dapat dilakukan dengan cara masyarakat yang akan mengurus permohonan membawa berkas persyaratannya untuk memperoleh izin, kemudian petugas PATEN akan melakukan verifikasi pada berkas persyaratan tersebut. Apabila persyaratan tersebut dianggap telah lengkap, maka petugas PATEN-lah yang akan membawa berkas persyaratan tersebut ke kabupaten/kota untuk diproses lebih lanjut oleh badan/kantor PTSP. Dokumen yang telah diproses dan diselesaikan oleh badan/kantor PTSP kabupaten/kota kemudian dikirim kembali ke kecamatan dan masyarakat hanya perlu mengambil dokumen tersebut di kecamatan. ( Jurnal Riana Safiitri : 2015)

Selain itu, dalam PATEN, masyarakat yang datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi tidak perlu lagi mendatangi

setiap petugas yang berkepentingan, seperti kepala seksi, sekretaris camat maupun camat. Masyarakat tersebut cukup hanya menyerahkan berkasnya ke petugas loket/meja pelayanan, kemudian menunggu sejenak di ruang tunggu yang telah disediakan kemudian akan dipanggil kembali apabila berkas atau dokumen yang telah selesai diproses. Apabila ada bayaran yang diperlukan untuk pelayanan tersebut, masyarakat akan diarahkan untuk kebagian kasir dan pembayaran biaya pelayanan tersebut dicatat dan dilakukan secara transparan. Selain itu, persyaratan dan biaya untuk memperoleh pelayanan serta waktu yang diperlukan untuk memproses berkas tersebut diinformasikan secara jelas dan transparan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang telah dilaksanakan sejak bulan Januari 2012 di Kecamatan Siak menjadi salah satu tolak ukur akan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Siak maupun di Kabupaten Siak. Salah satu indikator evaluasi kinerja dari Kecamatan adalah pelaksanaan PATEN itu sendiri. Penilaian mengenai PATEN ini dilakukan untuk menilai sejauh mana suatu Kecamatan di Kabupaten Siak itu dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakatnya.

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah Kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan. Kecamatan atau disebut dengan nama lain adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota (Peraturan Presiden Nomor 17 tahun 2018).

Dari adanya kebijakan PATEN di Kecamatan Siak, belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. Karna masih banyak laporan atau keluhan dari masyarakat yang merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Seperti

belum lengkap nya informasi, waktu yang lama, biaya yang mahal, serta antrian yang panjang. Untuk itu dilakukan inovasi untuk menjawab masalah tersebut, dan karna itu kecamatan Siak menerapkan **E-paten**. Epaten adalah sebuah aplikasi pelayanan publik online yang disediakan oleh pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, inovatif, nyaman, transparan dan akuntabel.

Sebagai program baru trobosan Pemkab Siak sejak tanggal 07 Agustus 2015, Hal ini berdasarkan peraturan Bupati Siak Nomor 1 tahun 2017. Sebagai bentuk dukungan lain dari Pemerintah Daerah bagi terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan, sesuai dengan Visi pembangunan Kabupaten Siak, maka Pemkab Siak meluncurkan program e-paten untuk mewujudkan pelayanan publik yang mudah, transparan dan bebas biaya.

Menurut Bupati Siak Syamsuar program ini menjadi yang pertama dilaksanakan di provinsi Riau. Kabupaten Siak menjadi salah satu daerah pertama yang menggunakan aplikasi pelayanan publik online di Indonesia.

Jika pada pelayanan PATEN Kecamatan mengurus semua surat izin didalam e-paten masyarakat hanya dapat mengurus perizinan usaha saja. Dengan adanya e-paten ini masyarakat dapat mengurus perizinan usaha yang dimiliki pada situs pelayanan perizinan terpadu kecamatan atau e-paten, dengan kemudahan lokasi akses bebas dari mana saja sehingga bebas antrian, dengan hanya mengakses situs e-paten siakkab.go.id.

Adapun persyaratan dalam pengurusan surat Izin Usaha (Perusahaan Perseorangan) pada PATEN adalah:



1. Fotokopi KTP pemegang saham perusahaan
2. Fotokopi NPWP/NPWPD Perusahaan
3. Surat keterangan domisili atau SITU
4. Fotokopi akta pendirian perusahaan/perubahan perusahaan dan pengesahan dari instansi yang berwenang
5. Surat pernyataan dari pemohon tentang lokasi usaha (Materai 6000)
6. Foto direktur utama/penanggung jawab/pemilik perusahaan dengan ukuran 3x4 (3 lembar)



Sedangkan program E-PATEN hanya melakukan 5 langkah mudah untuk pengurusan Surat Izin yakni:

1. Mengakses situs [epaten.siakkab.go.id](http://epaten.siakkab.go.id)
2. Download formulir pendaftaran sesuai perizinan yang diperlukan
3. Isi formulir perizinan sesuai dengan data yang benar
4. Upload formulir yang telah diisi beserta lampiran persyaratan administrasi pada situs yang sama

5. Kirimkan kembali formulir beserta persyaratan yang tersebut, dimana operator kecamatan yang akan memproses input permohonan izin lebih lanjut, untuk selanjutnya menghubungi pemohon untuk pengambilan dokumen perizinan.

Adapun bentuk-bentuk badan usaha yang yang harus memiliki izin antara lain:

1. **Perusahaan Perseorangan**

Merupakan jenis kegiatan usaha, modal dan manajemennya ditangani oleh satu orang. Orang yang puna usaha tersebut biasana menjadi manajer atau direktur sendiri, jadi tanggung jawabnya tidak terbatas.

2. **Koperasi**

Koperasi adalah jenis badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berlandaskan asas kekeluargaan.

3. **BUMN (Badan Usaha Milik Negara)**

BUMN merupakan jenis badan usaha dimana seluruh atau sebagian modal dimiliki oleh pemerintah. Saat ini ada 3 badan usaha BUMN, yaitu:

- a. Perusahaan Jawatan( Perjan)
- b. Perusahaan Umum (Perum)
- c. Perusahaan Perseroan (Persero)

4. **BUMS (Badan Usaha Milik Swasta)**

BUMS adalah jenis badan uasha yang didirikan dan dimodali oleh seseorang atau sekelompok orang. Berdasarkan UUD pasal 33, bidang-

bidang usaha yang diberikan kepada pihak swasta adalah mengelola sumber daya ekonomi. Berdasarkan badan hukumnya, BUMS dibedakan menjadi:

- a. Firma
- b. CV (Commanditaire Vennootschap) atau Persekutuan Komanditier
- c. PT (Perseroan Terbatas)
- d. yayasan

Dalam melaksanakan PATEN ini, Kecamatan Siak telah menuai keberhasilan. Selama pelaksanaan PATEN tersebut terhitung dari tahun 2012 sampai saat ini, Kecamatan Siak memperoleh beberapa penghargaan terkait pelaksanaan PATEN tersebut. Beberapa penghargaan yang diterima Kecamatan Siak tersebut diantaranya adalah:

- 1) Kecamatan Siak terpilih sebagai Kecamatan Penyelenggara PATEN Terbaik se-Provinsi Riau pada Tahun 2012 dan juga
- 2) Kecamatan Siak terpilih sebagai Kecamatan Percontohan PATEN di Tingkat Provinsi Riau pada Tahun 2013.

Meskipun dalam pelaksanaannya Kecamatan Siak mendapatkan penghargaan terkait pelaksanaan PATEN, tetapi Pelayanan publik di Indonesia masih dinilai belum bisa dikatakan sepenuhnya baik. Berdasarkan dari Laporan Tahunan 2013, Ombudsman Republik Indonesia menerima laporan/pengaduan masyarakat atas pelayanan publik pada tahun 2013 sebanyak 5173 laporan, meningkat sebanyak 134% dari tahun 2012 sebanyak 2209 laporan. Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2014 telah menerima laporan/pengaduan



masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 6677 laporan. Hal ini membuktikan adanya kenaikan laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi sebanyak 1504 laporan.

(Jurnal Panji Cahya Gumilar, 2016), Masyarakat selalu menuntut pelayanan prima, namun secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Realitabeberapa birokrasi pelayanan publik di Indonesia masih ditandai dengan terjadinya berbagai pelanggaran terhadap landasan konstitusi, peraturan perundang-undangan, dan etika pemerintahan. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat seperti prosedur yang berbelitbelit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian dan biaya, persyaratan yang tidak transparan, petugas kurang responsif, dan lain-lain.

Survei *Governance and Decentralization* pada tahun 2002 oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada (PSKK UGM) menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang panjang dan rumit mengakibatkan parapengguna layanan mengeluarkan biaya yang lebih besar untuk mengakses pelayanan. Masyarakat terdorong mengambil jalan pintas untuk menyasati prosedur pelayanan yang dirasa amat sulit. Motivasi masyarakat untuk mengambil jalan pintas, bertemu dengan motivasi oknum birokrat yang ingin memperoleh rente dari penggunaan kekuasaan yang dimiliki, sehingga terjadi pungutan liar (pungli) atau diistilahkan sebagai uang rokok.

Fenomena dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Belum adanya sosialisasi yang menyeluruh mengenai perizinan, sehingga banyak masyarakat yang tidak tau, jika pelayanan perizinan sudah bisa dibuat secara online dengan mengikuti prosedur yang ada.
2. sering terjadinya sistem error pada saat membuka website pembuatan surat izin.
3. kurangnya sarana prasarana pendukung, seperti layanan *customer Service* dan kurangnya dukungan dari infrastruktur dan suprastrukturnya. Dalam setiap pengurusan sering yang menjadi kendala adalah masalah jaringan sehingga dapat menghambat pengurusan.
4. Rendahnya peluang aparatur untuk mengikuti BIMTEK , masih ada pegawai aparatur yang kurang memahami atau sering kebingungan dalam cara

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan urian tersebut, maka rumusan masalah dalam rencana penelitian ini adalah: **Bagaimanakah inovasi pelayanan pemerintah kecamatan (paten) dalam pelayanan perizinan di Kecamatan Siak Kabupaten Siak?**

#### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Siak Kabupaten Siak

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Siak Kabupaten Siak.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### A. Studi Kepustakaan

Untuk memperjelas konsep dalam penelitian ini, maka penulis mengkaitkan beberapa pendapat dan teori sesuai dengan judul penelitian. Teori-teori yang digunakan merupakan rangkian penelitinn yang akan dihubungkan pada pemerintahan.

##### 1. Pemerintahan

###### a. Pengertian Pemerintahan

Agar penelitian ini mengandung unsur penelitian ilmiah, maka berikut ini dikemukakan beberapa konsep teoritis yang dianggap ada relevansinya dengan permasalahan yang diteliti. Untuk menjalankan sebuah Negara agar dapat mencapai kesejahteraan, ketentraman, dan keadilan bagi rakyatnya maka di perlukan penguasayang mengatur dan mengelola segenap sumber daya untuk mencapai tujuan Negara. Dalam ilmu Negara, ilmu politik dikenal istilah pemerintah. Sedangkan kegiatan pemerintah dalam menjalankan kekuasaan Negara biasanya disebut dengan pemerintahan.

Munaf dalam buku Hukum Administrasi Negara (2016:77) Pemerintahan adalah menurut Wirjono Prodjodikoro, Pemerintah dapat dibagi dalam arti luas dan dalam arti sempit, Pemerintah dalam arti luas meliputi seluruh fungsi kegiatan kenegaraan yaitu lembaga-lembaga kenegaraan yang diatur secara langsung oleh UUD 1945 maupun lembaga-lembaga yang diatur oleh Undang-Undang. Sedangkan pemerintah dalam arti sempit adalah Presiden/eksekutif.

Menurut Kuntjoro Purbopranoto ( 2016:77) Pemerintah dalam arti luas meliputi segala urusan yang dilakukan oleh negara dalam rangka penyelenggaraan kesejahteraan rakyat dan kepentingan negara, sedangkan arti sempit adalah menjalankan tugas eksekutif saja.

Menurut Syafiie (2013:12) Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagian melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislatif, eksekutif, dan yudikatif dalam hubungan pusat daerah, antara lembaga serta antara yang memerintah dan yang diperintah.

Menurut Syaffie (2009:20) pemerintahan adalah ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu terkait serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan dikatakan sebagai suatu disiplin ilmu pemerintahan adalah karena memenuhi syarat-syarat yaitu dapat, dipelajari dan diajarkan, memiliki objek, baik objek material maupun formal, universal sifatnya, sistematis serta spesifik (khas).

Menurut Rasyid (2002:14-16) mengatakan bahwa pokok-pokok pemerintahan, tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam masyarakat biasa menjalankan kehidupan secara wajar, pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat, menciptakan kondisi memungkinkan setiap masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi kemajuan bersama.

Sedangkan menurut Ndraha ( 2002:7) Ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan

melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa-publik dan layanan-civil, dalam hubungan pemerintahan, (sehingga dapat diterima) pada saat yang dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Secara umum fungsi pemerintahan menurut yang dikemukakan Kolah (2003:16), meliputi tiga hal, yaitu pelayanan kepada masyarakat (service), membuat pedoman arah atau ketentuan kepada masyarakat (regulation) dan pemberdayaan (empowerment).

Selanjutnya Ndraha (2003:76) menyebutkan berbagai konsep (defenisi) pemerintahan adalah:

1. Bahan publik, yaitu suatu badan yang bertanggung jawab dalam sebagian atau seluruh rute providing (proses penyediaan) suatu jasa atau layanan otoritas atau rivatisasi.
2. Pemerintah dalam arti luas, yaitu semua lembaga Negara seperti yang diatur dalam (konstitusi) tuatu Negara.
3. Pemerintah dalam arti luas, yaitu semua lembaga Negara yang oleh dikonstitusi Negara yang bersangkutan disebut sebagai pemegang kekuasaan pemerintahan. Hal ini terdapat misalnya di Indonesia dibawa UUD 1945 kekuasaan pemerintahan meliputi fungsi legislatif da fungsi eksekutif dan fungsi deduktif.
4. Pemerintah dalam arti sempit, yaitu lembga Negara yang memegang kekuasaan eksekutif saja .
5. Pemerintah dalam arti sempit, lembaga Negara yang memegang fungsi birokrasi. Birokrasi adalah aparat pemerintah yang diangkat atau ditunjuk



dan bukan yang dipilih atau terpilih melalui pemeliharaan oleh lembaga perwakilan. Birokrasi dapat dianggap setara dengan tetapi lebih luas ketimbang pabrik pada perusahaan.

6. Pemerintah dalam arti pelayanan, yaitu pemerintah dianggap sebuah warung (toko) dan pemerintah adalah pelayanan yang dilayani pelanggan (pembeli).
7. Pemerintah dalam arti pemerintah pusat, yaitu pengguna kekuasaan Negara pada tingkat pusat (tinggi), pada umumnya dihadapkan pada konsep pemerintah Daerah.
8. Pemerintah dalam konsep pemerintah Daerah, yaitu berbeda dengan pemerintah pusat yang mewakili Negara, pemerintah daerah dianggap mewakili masyarakat, karena Daerah adalah masyarakat hukum yang tertentu batas-batasnya.
9. Pemerintah dalam konsep pemerintah Wilayah, yaitu pemerintah dalam arti ini dikenal dalam Negara yang menggunakan asas Dekonsentrasi dan Desentralisasi contohnya Indonesia dibawa Undang-undang.
10. Pemerintah dalam konsep pemerintah dalam Negeri, yaitu konsep ini berasal dari tradisi pemerintah Belanda ( Binneralans bestuur, BB pamong praja).
11. Pemerintah dalam konsep pemerintah yaitu semua lembaga yang dianggap mampu ( normatif ) atau secara empiris memproses jasa public dan layanan sipil.

Sedangkan mahfud MD (2001:66) mengemukakan bahwa pemerintah adalah alat kelengkapan Negara yang bertugas memimpin organisasi Negara untuk Mencapai tujuan Negara. Oleh sebab itu pemerintah seringkali menjadi personifikasi Negara.

Selanjutnya agar tugas dan fungsi pemerintah di Daerah dapat dijalankan dengan baik, maka aparaturnya pemerintah mempedomani asas-asas penyelenggaraan Pemerintah Daerah sebagaimana yang telah ditetapkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang pemerintah Daerah yaitu:

1. *Azas Desentralisasi*; yaitu azas penyerahan sabagaimana urusan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.
2. *Azas Dekonsentrasi*; yaitu azas pelimahan wewenang dari pemerintah pusat atau kepada wilayah, atau kepala instansi vertical tingkat atasnya, kepada pejabat-pejabat di Daerah.
3. *Tugas Pembantuan*; yaitu azas untuk turut sertanya pemerintah Daerah bertugas dalam melaksanakan urusan pemerintah pusat, yaitu azas untuk turut sertanya pemerinta Daerah bertugas dalam melaksanakan urusan pemerintah pusat atau pemerintah daerah tingkat atasnya dan kewajiban mempertanggung jawabkan kepada yang menugaskannya.

#### **b. Fungsi Pemerintahan**

Fungsi pemerintahan menurut The Liang Gie dalam Tangkilisan (2005:43) adalah sekelompok aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifatnya, pelaksanaannya, atau pun pertimbangannya lainnya. Selanjutnya dia mengatakan bahwa untuk melakukan suatu usaha kerja sama, aktivitas-aktivitas yang sama jenisnya itu biasanya digabung menjadi satu kesatuan dan diserahkan pada tanggung jawab seorang pejabat atau satuan organisasi.

Fungsi pemerintahan meliputi tiga hal, yaitu pelayanan kepada masyarakat (services), membuat pedoman/arah atau ketentuan kepada masyarakat (regulation), dan pemberdayaan (empowering). (Kaloh,2009;15)

Selanjutnya menurut Rasyid dalam Ndraha (2005;58) bahwa ada tiga fungsi hakiki pemerintahan, yaitu pelayanan (service), pemberdayaan (empowerment), dan pembangunan (development).

1. Fungsi Pelayanan (service)

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disemua sektor. Masyarakat tak akan dapat berdiri sendiri memenuhi kebutuhan tanpa adanya pemerintah yang memberikan pelayanan. Ini merupakan fungsi yang bersifat umum dan dilakukan oleh seluruh negara di dunia.

2. Fungsi Pemberdayaan

Fungsi ini dijalankan jika masyarakat tidak mempunyai skill dan kemampuan untuk bisa keluar dari comfort zone atau zona aman. Contohnya masyarakat bodoh, miskin, tertindas, dan sebagainya. Pemerintah wajib mampu membawa masyarakat keluar dari zona ini dengan cara melakukan pemberdayaan. Pemberdayaan dimaksud agar dapat mengeluarkan kemampuan yang dimiliki oleh masyarakat sehingga tidak menjadi beban pemerintah. Pemberdayaan dilakukan untuk meningkatkan kualitas SDM atau masyarakat. Ketergantungan terhadap pemerintah akan semakin berkurang dengan pemberdayaan masyarakat. Sehingga hal ini akan mempermudah pemerintah mencapai tujuan negara.

### 3. Fungsi Pembangunan

Fungsi pembangunan dijalankan apabila kondisi masyarakat melemah dan pembangunan akan dikontrol ketika kondisi masyarakat membaik (menuju taraf yang lebih sejahtera). Negara-negara terbelakang dan berkembang menjalankan fungsi ini lebih gencar daripada negara maju.

#### c. Urusan Pemerintahan

Menurut UU Nomor 23 Tahun 2014 Urusan Pemerintahan terbagi menjadi 3 bagian, yaitu :

##### 1. Urusan pemerintahan konkuren

ialah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kota/kabupaten, urusan yang diserahkan kepada daerah menjadi patokan pelaksana otonomi daerah. Pembagian tersebut mencakup berbagai bidang, mulai dari perdagangan, pertanian, perikanan, pertambangan dan lain sebagainya. Tapi prinsip utama dalam pembagian urusan pemerintahan konkuren adalah harus didasarkan pada efisiensi, akuntabilitas, eksternalitas serta harus berkepentingan nasional.

##### 2. Urusan pemerintahan absolut

merupakan urusan pemerintahan yang menjadi sepenuhnya menjadi kewenangan pusat. Definisi Pusat jika kita masuk bidang eksekutif adalah Pemerintah Pusat, definisinya sendiri adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan menteri. Cakupan urusan pemerintahan absolut terdiri dari masalah bidang politik luar negeri, pertahanan,



keamanan, yustisi, moneter dan fiskal serta agama. Meski sepenuhnya berada ditangan pusat, urusan pemerintahan absolut bisa dilimpahkan kepada instansi vertical yang ada di daerah berdasarkan asas dekonsentrasi

Instansi vertical sendiri merupakan perangkat kementerian dan/atau lembaga pemerintah nonkementerian yang mengurus Urusan Pemerintahan yang tidak diserahkan kepada daerah otonom dalam wilayah tertentu dalam rangka Dekonsentrasi, contoh instansi vertical di daerah ialah satuan kerja perangkat daerah atau SKPD, seperti dinas dan badan daerah.

### 3. Urusan pemerintahan umum

merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala Pemerintah. Urusan tersebut meliputi kerukunan antar umat beragama, pengembangan kehidupan demokrasi, pembinaan ketahanan nasional, koordinasi pelaksanaan tugas antarinstansi pemerintahan yang ada di wilayah daerah provinsi dan kabupaten/kota, penanganan konflik social, persatuan dan kesatuan bangsa, pembinaan kerukunan antar suku ataupun intrasuku serta pelaksanaan semua urusan pemerintahan yang bukan merupakan kewenangan pemerintahan daerah. Pelaksaaan urusan pemerintahan umum merupakan gubernur dan bupati/walikota di daerahnya masing-masing, dibantu oleh instansi vertical. Pertanggung jawabannya sendiri, gubernur bertanggung jawab kepada Presiden melalui menteri dan walikota/bupati bertanggung jawab

kepada menteri melalui gubernur. Hal tersebut karena gubernur diposisikan sebagai wakil pemerintah pusat.

#### **d. Pemerintahan Sebagai Ilmu**

Ndraha (2011:364) Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari semua aspek pemenuhan kebutuhan dalam hubungan pemerintahan, pemenuhan ini terlihat melalui berbagai kegiatan, peristiwa, kejadian atau keadaan. Menurut Syafiie (2016:12) manfaat dari ilmu pemerintahan adalah digunakan sebagai ilmu untuk mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, yudikasi, eksekusi, dalam hubungan pusat dengan daerah, antar lembaga serta antara memerintah dengan diperintah secara baik dan benar dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan.

Menurut Sumendar ( dalam Inu Kencana Syafiie, 2016:136) Ilmu pemerintahan sebagai badan yang penting dalam rangka pemerintahannya, pemerintah harus memperhatikan ketentraman dan ketertiban umum, tuntutan dan harapan serta pendapat rakyat, kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pengaruh lingkungan, pengeturan, komunikasi, peran sertaseluruh lapisan masyarakat, serta keberadaan legitimasi.

#### **2. Inovasi**

UU No 18 tahun 2002 inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Sedangkan menurut Evert M. Rogers (Suwarno,2008:9) pengertian inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang didasari dan diterima sebagai suatu hal baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

Rogers Everett menjelaskan inovasi sebagai sebuah ide, praktik, atau obyek yang dianggap baru oleh individu atau unit lain yang mengadopsi (Suwarno, 2008 : 9). Damanpour menjelaskan inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Rogers (1961) Difusi Inovasi adalah teori tentang bagaimana sebuah ide dan teknologi baru tersebar dalam sebuah kebudayaan. Teori ini dipopulerkan oleh Everett Rogers pada tahun 1964 melalui bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovations*. Ia mendefinisikan difusi sebagai proses di mana sebuah inovasi dikomunikasikan melalui berbagai saluran dan jangka waktu tertentu dalam sebuah sistem sosial.

Teori Difusi Inovasi pada dasarnya menjelaskan proses bagaimana suatu inovasi disampaikan (dikomunikasikan) melalui saluran-saluran tertentu sepanjang waktu kepada sekelompok anggota dari sistem sosial. Hal tersebut sejalan dengan pengertian difusi dari Rogers (1961), yaitu “as the process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system.” Lebih jauh dijelaskan bahwa difusi adalah suatu bentuk komunikasi yang bersifat khusus berkaitan dengan penyebaran pesan-pesan yang berupa gagasan baru, atau dalam istilah Rogers (1961) difusi

menyangkut “*which is the spread of a new idea from its source of invention or creation to its ultimate users or adopters.*”

Sesuai dengan pemikiran Rogers, dalam proses difusi inovasi terdapat 4 (empat) elemen pokok, yaitu:

- (1) Inovasi; gagasan, tindakan, atau barang yang dianggap baru oleh seseorang. Dalam hal ini, kebaruan inovasi diukur secara subjektif menurut pandangan individu yang menerimanya. Jika suatu ide dianggap baru oleh seseorang maka ia adalah inovasi untuk orang itu. Konsep 'baru' dalam ide yang inovatif tidak harus baru sama sekali.
- (2) Saluran komunikasi; 'alat' untuk menyampaikan pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima. Dalam memilih saluran komunikasi, sumber paling tidak perlu memperhatikan (a) tujuan diadakannya komunikasi dan (b) karakteristik penerima. Jika komunikasi dimaksudkan untuk memperkenalkan suatu inovasi kepada khalayak yang banyak dan tersebar luas, maka saluran komunikasi yang lebih tepat, cepat dan efisien, adalah media massa. Tetapi jika komunikasi dimaksudkan untuk mengubah sikap atau perilaku penerima secara personal, maka saluran komunikasi yang paling tepat adalah saluran interpersonal.
- (3) Jangka waktu; proses keputusan inovasi, dari mulai seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau menolaknya, dan penguatan terhadap keputusan itu sangat berkaitan dengan dimensi waktu. Paling tidak dimensi waktu terlihat dalam (a) proses pengambilan



keputusan inovasi, (b) keinovatifan seseorang: relatif lebih awal atau lebih lambat dalam menerima inovasi, dan (c) kecepatan pengadopsian inovasi dalam sistem sosial.

- (4) Sistem sosial; kumpulan unit yang berbeda secara fungsional dan terikat dalam kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama .

Adapun tahapan yang menciptakan Proses Difusi adalah sebagai berikut:

1. Mempelajari Inovasi

Tahapan ini merupakan tahap awal ketika masyarakat mulai melihat, dan mengamati inovasi baru dari berbagai sumber, khususnya media massa. Pengadopsi awal biasanya merupakan orang-orang yang rajin membaca koran dan menonton televisi, sehingga mereka bisa menangkap inovasi baru yang ada. Jika sebuah inovasi dianggap sulit dimengerti dan sulit diaplikasikan, maka hal itu tidak akan diadopsi dengan cepat oleh mereka, lain halnya jika yang dianggapnya baru merupakan hal mudah, maka mereka akan lebih cepat mengadopsinya. Beberapa jenis inovasi bahkan harus disosialisasikan melalui komunikasi interpersonal dan kedekatan secara fisik.

2. Pengadopsian

Dalam tahap ini masyarakat mulai menggunakan inovasi yang mereka pelajari. Diadopsi atau tidaknya sebuah inovasi oleh masyarakat ditentukan juga oleh beberapa faktor. Riset membuktikan bahwa semakin besar keuntungan yang didapat, semakin tinggi dorongan untuk

mengadopsi perilaku tertentu. Adopsi inovasi juga dipengaruhi oleh keyakinan terhadap kemampuan seseorang. Sebelum seseorang memutuskan untuk mencoba hal baru, orang tersebut biasanya bertanya pada diri mereka sendiri apakah mereka mampu melakukannya. Jika seseorang merasa mereka bisa melakukannya, maka mereka akan cenderung mengadopsi inovasi tersebut. Selain itu, dorongan status juga menjadi faktor motivasional yang kuat dalam mengadopsi inovasi. Beberapa orang ingin selalu menjadi pusat perhatian dalam mengadopsi inovasi baru untuk menunjukkan status sosialnya di hadapan orang lain. Adopsi inovasi juga dipengaruhi oleh nilai yang dimiliki individu tersebut serta persepsi dirinya. Jika sebuah inovasi dianggapnya menyimpang atau tidak sesuai dengan nilai yang ia anut, maka ia tidak akan mengadopsinya. Semakin besar pengorbanan yang dikeluarkan untuk mengadopsi sebuah inovasi, semakin kecil tingkat adopsinya.

### 3. Pengembangan Jaringan Sosial

Seseorang yang telah mengadopsi sebuah inovasi akan menyebarkan inovasi tersebut kepada jaringan sosial di sekitarnya, sehingga sebuah inovasi bisa secara luas diadopsi oleh masyarakat. Difusi sebuah inovasi tidak lepas dari proses penyampaian dari satu individu ke individu lain melalui hubungan sosial yang mereka miliki. Riset menunjukkan bahwa sebuah kelompok yang solid dan dekat satu sama lain mengadopsi inovasi melalui kelompoknya. Dalam proses adopsi inovasi, komunikasi melalui saluran media massa lebih cepat menyadarkan masyarakat mengenai

penyebaran inovasi baru dibanding saluran komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal memengaruhi manusia untuk mengadopsi inovasi yang sebelumnya telah diperkenalkan oleh media massa.

Selanjutnya Albury menjelaskan bahwa inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan produk baru, proses baru, jasa baru, dan metode baru yang menghasilkan perbaikan signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas, maupun kualitas (Suwarno, 2008 : 10).

Christensen dan Laergreid mengategorikan inovasi menjadi *sustaining innovation* dan *discontinues innovation* (Muluk, 2008 : 47 - 48). Masing-masing kategori dijelaskan sebagai berikut :

1. *Sustaining innovation* (inovasi terusan)

merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

2. *Discontinues innovation* (inovasi terputus)

merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya. Inovasi jenis kedua ini membawa pelayanan atau produk yang berbeda, pengguna layanan yang berbeda, dan bahkan membutuhkan sumber daya yang berbeda pula.

Selain mengkaji inovasi berdasarkan kategori inovasi, penelitian ini juga mengkaji faktor-faktor kritis pengembangan inovasi. Faktor-faktor ini perlu dijamin keberadaannya supaya inovasi berhasil. Muluk (2008 : 49-58)

mengidentifikasi faktor-faktor tersebut antara lain kepemimpinan yang mendukung inovasi, pengembangan budaya inovasi, pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai, pengembangan tim kerja, orientasi pada kinerja yang terukur, dan pengembangan jaringan inovasi.

Faktor pertama adalah kepemimpinan yang mendukung inovasi. Kepemimpinan yang mendukung inovasi merupakan syarat utama bagi terjadinya inovasi. Proses inovasi membutuhkan pemimpin yang mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti penting inovasi, serta mampu menggerakkan dan memberi teladan. Namun demikian, kehadiran pemimpin yang inovatif di sektor publik tidak serta merta menjamin keberlangsungan inovasi secara terus menerus. Pemimpin di sektor publik memiliki masa bakti yang terbatas dan secara periodik akan mengalami suksesi. Oleh karena itu, kebutuhan inovasi juga terletak pada arahan strategis organisasi untuk berinovasi.

Faktor kedua adalah pengembangan budaya inovasi. Pengembangan budaya inovasi adalah upaya membangun budaya inovasi agar keberlanjutan sistem inovasi lebih terjamin dan mendarah daging dalam kemampuan setiap anggota organisasi. Budaya memiliki pengaruh pada sikap dan perilaku pegawai, karena budaya memiliki sejumlah fungsi dalam organisasi. Berbagai fungsi yang dimainkan budaya organisasi adalah menciptakan perbedaan yang jelas antara suatu organisasi dengan organisasi lain. Selain itu budaya menumbuhkan komitmen pada sesuatu yang bersifat kolektif daripada perseorangan.



Faktor ketiga adalah pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai. Pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai adalah upaya yang bertujuan agar para pegawai menguasai perkembangan mutakhir atau paling tidak sesuai dengan standar nasional atau daerah. Kemampuan berinovasi pegawai akan lebih berkelanjutan jika disediakan akses terhadap teknologi dan pengetahuan mutakhir. Akses ini merupakan sarana adopsi pengetahuan yang senantiasa dibutuhkan untuk berinovasi. Tanpa akses yang memadai maka pengetahuan dan keahlian pegawai akan cepat usang karena tertinggal dari kemajuan pengetahuan yang berkembang secara dinamis.

Faktor keempat adalah pengembangan tim kerja. Pengembangan tim kerja adalah upaya yang tidak sekadar membentuk tim, namun juga ada pembelajaran agar terbentuk tim yang selaras. Tim yang selaras adalah tim yang sinergis, yang mampu memadukan seluruh potensi anggota tim pada tujuan yang sama dan dengan komitmen yang sama. Keberadaan tim dibutuhkan untuk menyelesaikan persoalan.

Faktor kelima adalah orientasi pada kinerja yang terukur. Orientasi pada kinerja yang terukur yaitu adanya perhatian terhadap kinerja yang terukur, sehingga suatu inovasi dapat dinilai. Dengan demikian, maka perlu adanya manajemen kinerja yang meliputi penyusunan indikator kinerja, mengukur kinerja, dan apresiasi kinerja. Menyusun indikator kinerja meliputi indikator kinerja individual maupun institusional. Ukuran kinerja inovasi dibutuhkan karena inovasi yang terukur akan memudahkan pelaksanaannya.

Faktor keenam adalah pengembangan jaringan inovasi. Pengembangan jaringan inovasi adalah upaya yang dilakukan dengan melibatkan pihak eksternal sehingga dampak dari inovasi bisa dirasakan lebih luas. Inovasi memang membutuhkan basis yang bergantung pada kekuatan internal, namun ia juga akan bersemi dan berkembang karena menyerap berbagai dinamika pengetahuan dan kebutuhan pada lingkungan eksternal. Inovasi harus senantiasa berinteraksi dengan lingkungan karena keduanya saling memengaruhi.

Menurut laporan UNDESA, keharusan sektor publik berinovasi karena alasan-alasan berikut :

1. Demokratisasi

Fenomena demokratisasi telah menyebar ke seluruh dunia, melewati batasbataskedaulatan, ideologi dan politik bangsa-bangsa.

2. Perjanjian internasional/glocalization

Perjanjian internasional sebagai bagian dari konsekuensi globalisasi daninteraksi antar bangsa dalam rangka kerjasama.

3. Brain drain

Fenomena human capital flight yang terjadi dari negara berkembang kenegara maju, sehingga terkadi ketidak seimbangan persebaran sumber dayamanusia unggulan. Alhasil kesenjangan sosial ekonomi politik antara negaramaju dengan negara berkembang makin melebar.

#### 4. Negara pasca konflik, demokrasi dan ekonomi transisi

Beberapa negara baru saja melewati masa konflik dan instabilitas politik akibat perang atau friksi kepentingan politik dalam negeri. Saat ini mulai mengadopsi sistem demokrasi serta mengalami transisi

#### 5. Moral pegawai negeri

Moralitas menjadi salah satu isu integritas pegawai dalam penataan birokrasi yang lebih baik.

#### 6. Sumber baru persaingan: privatisasi dan outsourcing

Privatisasi dan outsourcing adalah fenomena organisasional yang telah merambah sektor publik sejak lama. Hal ini berdampak pada perubahan struktur, budaya kerja dan lingkungan dinamis organisasi.

### 3. Inovasi Pelayanan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dilaksanakan oleh Ombudsman RI pada sejak tahun 2013 dengan objek penelitian Kementerian Negara, Instansi Pemerintah, dan Pemerintah daerah baik Provinsi, Kabupaten dan Kota khususnya unit pelayanan perizinan langsung kepada kelompok masyarakat/perorangan/instansi.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menjadi dasar dalam penilaian. Di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik, selain kewajiban penyelenggara tersebut di atas, perlu juga kiranya meletakkan Visi, Misi dan Motto yang dapat memotivasi dalam memberikan pelayanan

terbaik kepada masyarakat, serta menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 guna memberikan

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel.

Untuk memacu peningkatan pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik. Seluruh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat suatu ide kreatif atau jawaban terhadap cara kerja/metode pelayanan publik atau yang disebut dengan program *one agency, one innovation* yang mewajibkan kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, kabupaten/kota menciptakan minimal satu inovasi setiap tahun.

#### **4. Inovating Governance**

Inovasi sektor publik memiliki logika yang sangat berbeda dengan inovasi sektor swasta sangat didorong oleh market competition (potts dan Kastle, 2010). Sebuah organisasi atau perusahaan swasta terus melakukan inovasi atas dasar lingkungan yang kompetitif.



Berbeda dengan logika inovasi sektor swasta, inovasi yang diterapkan disektor publik lebih didorong oleh motif ekonomi yaitu efisiensi (Potts dan Kastle, 2010) organisasi atau birokrasi publik perlu berinovasi agar berbagai barang dan jasa publik dapat mencapai sasaran secara efisien. Pemahaman ini dipertegas dengan karakteristik monopoli yang dimiliki organisasi publik.

Inovasi sektor publik dapat meliputi berbagai arti yang berbeda seperti cara baru mengelola organisasi, cara baru memberikan penghargaan, serta cara baru dalam berkomunikasi (Mulgan, 2014).

Menurut Bloch dan Bugge, 2013) Tipologi inovasi sektor publik dapat dijelaskan sebagai berikut:

**a. Service Innovation**

Merupakan langkah inovasi yang diarahkan untuk memperkenalkan pelayanan baru atau meningkatkan pelayanan yang sebelumnya telah tersedia.

**b. Service Delivery Innovation**

Berkaitan dengan cara baru dalam menyampaikan atau memberikan pelayanan serta berinteraksi dengan pengguna layanan.

**c. Administrative and Organisational Innovation**

Inovasi yang melingkupi penggunaan prinsip-prinsip baru organisasi dalam memproduksi dan menyampaikan produk layanan.

**d. Conceptual Innovation**

Merupakan inovasi yang diarahkan pada pengembangan pola berpikir atau cara pandang baru terhadap produk pelayanan, proses pelayanan serta organisasi yang sudah ada.

**e. Policy Innovation**

Adalah inovasi yang berkaitan dengan konsep kebijakan atau perubahan dalam kebijakan serta berbagai program.

**f. System Innovation**

Meliputi pengembangan cara baru dalam berinteraksi dengan organisasi atau sumber pengetahuanlainnya.

**5. Pelayanan**

**a. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain, Simamora dalam bukunya yang berjudul *Memenangkan Pasar denga Pemasaran Yang Efektif dan Profitable* mendefinisikan pelayanan sebagai berikut : “Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mangakibatkan kepemilikan apapun”(Simamora, 2001:172).

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa pelayanana merupakan bentuk dari kegiatan yang ditawarkan untuk mendapatkan suatu manfaat, yaitu merupakan penawaran kegiatan yang diberikan terhadap masyarakat untuk mendapatkan manfaat, baik dari pemerintah ataupun masyarakat. Adapun pendapat lain mengenai pelayanan menurut Ratih Huryati dalam bukunya yang berjudul *Service Marketing* pelayanan. Yaitu :

“Pelayanan adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan *output* selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya”(Huriyati, 2005:28).

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa pelayanan merupakan bentuk segala aktivitas kegiatan yang tidak berwujud namun mempunyai nilai tambah bagi kebutuhan dalam kehidupan. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara pengguna jasa dan penyedia jasa. Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Paimin Napitupulu dalam bukunya yang berjudul *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction* mengartikan pelayanan sebagai berikut :

“Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”(Napitupulu, 2007:164).

Berdasarkan definisi di atas pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan yang lebih dapat dirasakan daripada manfaatnya daripada memilikinya. Banyaknya jenis-jenis pelayanan umum, Fitzsimons menjabarkan pelayanan dapat dibedakan, antara lain :

“Elemen struktural dan elemen manajerial. Dalam konsep elemen struktural meliputi aplikasi rancangan fasilitasnya, lokasi pelayanannya, dan kapasitas perencanaannya. Elemen manajerial meliputi penemuan model pelayanan yang tepat, kualitas, kapasitas pengelolaannya, mengerti tuntutan dan tantangannya, serta kelengkapan informasinya”.(Ibrahim, 2008:4)

Perbedaan jenis pelayanan umum dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat yang meliputi kebutuhan makanan, pakaian, perumahan, kesehatan, keamanan, transportasi, pendidikan, dan sebagainya. Dilihat dari kegiatan pemerintah yang harus memberikan pelayanan dapat dibedakan berdasarkan kekhususan yang mengkaitkan perbedaan jenis pelayanan yang diberikan.

#### **b. Bentuk-bentuk Pelayanan**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu:

1. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu:

- a) Pola pelayanan terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui bebrapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.



b) Pola pelayanan terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu. (Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003:5).

**6. Pelayanan Publik**

**a. Pengertian Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Melengkapi uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan publik. Menurut Dwiyanto pelayanan publik adalah:

“Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya”(Dwiyanto, 2005:141-145).

Berdasarkan pengertian di atas pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh organisasi atau birokrasi publik

Pelayanan publik menurut Kurniawan dan Najib dalam buku *Kebijakan Pelayanan Publik* dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut. (Kurniawan dan Najib, 2008:56). Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan umum merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan melalui sistem atau prosedur yang telah ditentukan untuk usaha memenuhi kepentingan masyarakat. Pelayanan umum harus mendahulukan kepentingan umum atau kepentingan masyarakat, karena pelayanan umum berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan. Menurut Jhon Wilson yang dikutip Hanif Nurholis mengemukakan bahwa :

“Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan BUMN atau BUMD. Ketiga komponen yang menaungi sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial dan penyiaran”(Nurcholis, 2005:175).

Pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat melibatkan kedua belah pihak untuk saling bekerjasama. Masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, yakni dengan memenuhi aturan dengan kesadaran dan menghargai administrator publik yang memberikan pelayanan. Suatu instansi pemerintah merasa dihargai dan akan bekerja dengan penuh tanggung jawab dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan

masyarakat. Adapun menurut Sinambela di dalam bukunya *Reformasi Pelayanan Publik* mendefinisikan :

“Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah dengan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat”(Sinambela, 2010:5).

Pengertian di atas menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas oleh penyelenggaraan pemerintah dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dimana terbentuknya suatu Negara adalah hasil dari perjuangan masyarakat dalam menempuh kesejahteraan masyarakat dalam suatu Negara. Hanif Nurcholis dalam bukunya *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah* mengemukakan :

“Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat”(Nurcholis, 2005:175-176)

Berdasarkan pengertian di atas bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah untuk masyarakat dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat yang diberikan oleh Negara dan perusahaan milik Negara Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik, berikut adalah indikator pelayanan publik menurut Sinambela yaitu:

1. Transparansi:

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak

2. Akuntabilitas :

Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang–undangan.

3. Kondisional :

Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas

4. Partisipatif :

Partisipasi adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat

5. Kesamaan hak :

Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain–lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban:

Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela, 2010:6)

**b. Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Publik**

(Moenir, 2006:47) Pelayanan publik pada dasarnya adalah bentuk aktivitas, atau kegiatan suatu organisasi usaha, atau instansi pemerintahan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam mencapai kesejahteraan



masyarakat. Moenir berpendapat bahwa Pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Berdasarkan pengertian di atas bahwa dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan yang dilakukan oleh institusi pemerintah ataupun organisasi publik memberikan kemudahan dalam pengurusan kepentingan dan tidak selalu memberikan perlakuan yang baik terhadap masyarakat tanpa memandang status sosial masyarakat, juga selalu berlaku jujur dan terus terang atas apa yang sedang terjadi.

(Ratminto dan Winarsih, 2010:126-129). Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih dalam bukunya *Manajemen Pelayanan*, untuk menciptakan tujuan keseluruhan dari kualitas pelayanan yang diharapkan, yaitu:

- a. Kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.
- b. Tanggung jawab aparatur adalah Tekanan sosial yang mengikat sesuai dengan kewajiban dan tugas yang dibutuhkan status sosial itu sendiri.
- c. Perbaikan berkesinambungan adalah tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh.

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa dalam menciptakan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat dilihat dari kepuasan pelanggan dalam bentuk keberhasilan penyelenggaraan publik, tanggung jawab aparatur merupakan tekanan terhadap status sosial untuk memberikan pelayanan yang diinginkan pelanggan dan perbaikan kesinambungan adalah tahapan perencanaan dalam upaya perbaikan terhadap hasil yang diperoleh.

Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik dan memuaskan diantaranya dengan melakukan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah, hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Surjadi dalam bukunya yang berjudul *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* adalah:

“Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun media masa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsive dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah”. (Surjadi, 2009:11)

### **7. Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Realiabile*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.



## 8. Pelayanan Prima

Pelayanan Prima adalah pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. (Budiono, 2003: 67).

Pelayanan yang prima harus dilakukan secara terus-menerus dalam artian pelayanan yang berorientasi kepada pihak publik. Pemerintah yang diamanatkan untuk menjadi birokrasi pemerintah haruslah responsif terhadap apa yang dibutuhkan maupun apa yang menjadi keinginan publik sehingga publik bisa merasa puas apa yang menjadi keinginannya. Secara rinci dapat di kemukakan beberapa kriteria dasar penentuan pelayanan publik yang prima di antaranya adalah:

- a. Memiliki tingkat keterjangkauan yang tinggi
- b. Memiliki tingkat ketetapan yang tinggi
- c. Memberikan jaminan kesopanan sesuai nilai yang berlaku
- d. Memberikan kenyamanan kepada pelanggan
- e. Menunjukkan kemampuan profesional yang andal
- f. Memiliki kredibilitas kepada pelanggan
- g. Memiliki garansi yang tinggi
- h. Memiliki tingkat efisiensi yang tinggi
- i. Memiliki tingkat efektifitas yang tinggi
- j. Memiliki fleksibilitas yang dapat dipertanggung jawabkan
- k. Memiliki garansi adanya kejujuran
- l. Memiliki tingkat keamanan yang tinggi

m. Memberikan jaminan keamanan yang diperlukan

n. Memiliki kemampuan merespon secara tepat dan cepat

Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan publik yang prima pelayanan publik harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat:

1. Sederhana
2. Terbuka
3. Tepat
4. Lengkap
5. Wajar
6. Terjangkau

1. Pelayanan Publik yang sederhana

Pelayanan publik yang dikatakan sederhana bila pelayanan tersebut tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan mudah dipahami, tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempitan.

2. Pelayanan Publik yang terbuka

Keinginan pelanggan adalah dilayani secara jujur. Oleh karena itu, aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujurnya, apa adanya dalam peraturan atau dalam norma, jangan menakut-nakuti jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari pelanggan. Untuk itu, standar pelayanan harus diumumkan atau disosialisasikan seluas-luasnya atau ditempel dipintu utama kantor atau loket yang bersangkutan.

### 3. Pelayanan Publik yang dapat menyajikan secara cepat

Yang dinamakan pelayanan publik dapat menyajikan secara tepat adalah bahwa dalam proses pengurusan administrasi mengenai pelayanan pada Kantor Camat tersebut dengan arahnya tepat, atau tepat sarannya, persis dalam arti tidak lebih dan tidak menyimpang pada norma maupun aturan yang telah ditetapkan.

### 4. Pelayanan Publik yang lengkap

Dikatakan pelayanan publik yang lengkap itu ialah dapat diartikan tersedia apa yang diperlukan oleh publik, sekali publik memerlukan pengurusan dalam bentuk pengurusan administrasi kependudukan maka haruslah tersedia pada Kantor Camat tersebut dan tidak melibatkan pada kantor lainnya.

### 5. Pelayanan Publik yang wajar

Pelayanan Publik yang wajar artinya tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan publik. Pelayanan yang biasa sebagai mana perlunya, tidak dengan dirempahi, tidak dibuat-buat, pelayanan publik sebagai mana mestinya.

### 6. Pelayanan Publik yang terjangkau

Terutama uang distribusinya harus dapat dijangkau oleh publik yang meminta pelayanan. Jangan mengada-ngada dengan membangun tempat parkir yang mahal, dengan memungut retribusi parkir yang mahal, walaupun dengan gaya mewah, tempat parkir yang membutuhkan retribusi parkir yang mahal sehingga tidak terjangkau oleh publik adalah kebijakan pelayanan yang tidak dikehendaki oleh pelayanan publik yang didefinisikan diatas. (Budiono 2003 : 66).

Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan publik oleh instansi pemerintah yang bersifat sederhana, terbuka, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau yang ditujukan kepada publik haruslah mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

a. Hak dan Kewajiban

Kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelayanan harus jelas dan diketahui secara pasti, baik publik maupun birokrasi. Begitu pula dengan hak-hak publik harus disosialisasikan, sehingga semua pihak mengetahuinya. Publik menginginkan kebebasan dalam memiliki haknya.

b. Sesuai kondisi kebutuhan Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi, kebutuhan dan kemampuan publik untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisien dan efektif.

c. Dapat memberikan 4 K

Mutu proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

d. Kerja sama kemitraan

Dalam hal pelayanan yang diselenggarakan pemerintah terpaksa harus mahal, hendaknya pelayanan publik tersebut diselenggarakan oleh publik berdasarkan kerja sama kemitraan, saling menguntungkan, dan saling percaya dalam melakukan terobosan, sehingga pemerintah berfungsi sebagai pengendali (*steering*) dan publik berfungsi sebagai pelaksana (*rowing*).



## 9. Kecamatan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 126 ayat (1) yang berbunyi : Kecamatan dibentuk diwilayah Kabupaten/Kota engan Peraturan Daerah berpedoma pada Peraturan Pemerintah.

Kecamatan merupakan organisasi pemerintahan yang kedudukannya setingkat lebih tinggi dari desa, mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan melakukan segala urusan, selain dalam hal pembangunan.

Menurut pasal 126 ayat (2) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah bahwa: Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat dan dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Sebagai perangkat daerah, camat dalm menjalankan tugasnya mendapat pelimpahan kewenangan dari Bupati/Walikota dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota. Camat sebagai perangkat daerah mempunyai kekukhusan dibandingkan dengan perangkat aderah lainnya dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya untuk mendukung pelaksanaan asaz desentralisasi. Kekhususan tersebut yaitu adanya suatu kewajiban mengintegrasikan nilai-niali sosial kultural, menciptakan stabilitas dalam dinamika politik, ekonomi dan budaya, mengupayakan terwujudnya ketentraman dan ketertiban wilayah sebagai perwujudan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dalam kerangka membangun integrasi kesatuan wilayah. Dalam hal ini, fungsi utama camat selain memberikan pelayanan kepada masyarakat, juga melakukan tugas-tugas pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau pemerintahan kecamatan.

Dengan begitu kompleksnya tuntutan tugas yang dibebankan kepada Camat tersebut, maka seorang pemimpin harus dapat menjalankan fungsi kepemimpinan dengan sebaik-baiknya dalam menggerakkan para bawahannya agar dapat memahami setiap uraian tugas yang dibebankan kepadanya agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

#### **10. PATEN dan E-PATEN**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap meja terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan.

Ketika warga masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi, tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti kepala seksi, sekretaris kecamatan dan camat. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar.) pembayaran biaya pelayanan dilakukan dan dicatat secara transparan.

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kabupaten/Kota bagi Kecamatan yang secara kondisi geografis di daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani oleh melalui Kecamatan.

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas.

Tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat berarti masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang lebih dekat baik secara jarak maupun waktu. Lokasi kecamatan jelas lebih dekat dan relatif lebih mudah dijangkau masyarakat bila dibandingkan dengan Kabupaten/Kota dan waktu yang diperlukan juga menjadi lebih sedikit. Karena itu, untuk pelayanan masyarakat sesuai skala dan kriteria Kecamatan yang selama ini dijalankan oleh lembaga ditingkat Kabupaten/Kota hendaknya dapat dilimpahkan pelaksanaannya di Kecamatan melalui pendelegasian wewenang.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Asas-asas itu adalah :

- a. Kepentingan Umum
- b. Kepastian Hukum
- c. Kesamaan Hak
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan Waktu
- l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Keberhasilan penyelenggaraan PATEN merupakan upaya bersama dari pemerintah Kabupaten/Kota dan Kecamatan dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pelimpahan wewenang ini tentu saja harus disertai dengan pembiayaan, penyediaan sarana dan prasarana serta jumlah kemampuan sumber daya manusia yang memadai di kecamatan, selain itu, pembinaan dan pengawasan dari pemerintahan provinsi dan pusat juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi keberhasilan PATEN. (Jurnal Rajab Said, 2016).

Epaten adalah sebuah aplikasi pelayanan publik online yang disediakan oleh pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, inovatif, nyaman, transparan dan akuntabel.

Menurut Bupati Siak Syamsuar program ini menjadi yang pertama dilaksanakan di provinsi Riau. Kabupaten Siak menjadi salah satu daerah pertama yang menggunakan aplikasi pelayanan publik online di Indonesia.

Dengan adanya e-paten ini masyarakat dapat mengurus perizinan usaha yang dimiliki pada situs pelayanan perizinan terpadu kecamatan atau e-paten, dengan kemudahan lokasi akses bebas dari mana saja sehingga bebas antrian, dengan hanya mengakses situs e-paten siakkab.go.id.

## 11. E-Government

Menurut Word Bank, *e-goverment* didefinisikan sebagai penggunaan/pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, dan sekaligus memfasilitasi kerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya. Lebih lanjut



menurut *Word Bank e government* harus diarahkan pada pemberdayaan masyarakat melalui akses yang luas terhadap informasi yang tersedia.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *e-government* memiliki cakupan atau ruang lingkup yang cukup luas, yang terdiri dari berikut ini:

1. Karyawan atau pegawai lembaga pemerintah
2. Anggota masyarakat
3. Pelaku bisnis
4. Pemasok atau pembekal alat-alat kantor dan sebagainya.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berimplikasi pada keseluruhan aspek kehidupan manusia. Implikasi konsep dasar *e-government* salah satunya adalah dalam memanfaatkan teknologi informasi adalah melalui *e-commerce*. Keberhasilan *e-commerce* dalam memanfaatkan teknologi informasi tersebut kemudian menjadi dasar pemerintah mengadopsi pemanfaatan teknologi tersebut pada bidang pemerintahan.

*e-government* tidak dapat dipisahkan dari materi teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan pesat didunia teknologi informasi mesti dimanfaatkan secara baik dan benar dalam rangka memperbesar manfaat dari teknologi, termasuk memanfaatkan teknologi informasi dalam bidang pemerintahan. Konsep dasar *e-government* memerlukan memanfaatkan TI dengan lembaga pemerintah untuk meningkatkan efisiensi operasional mereka dan efektivitas dalam memenuhi kebutuhan warga dan pelayanan (Chen et al:2009).

Adapun manfaat dari implementasi e-government dilihat dari berbagai sisi antara lain sebagai berikut:

1. Dari sisi lembaga (organisasi)

Penghematan biaya melayani masyarakat yang timbul antara lain akibat penghematan dalam pemakaian kertas, sumber daya manusia, dan waktu, meningkatnya kemampuan lembaga pemerintah dalam tukar menukar informasi dan data

2. Dari sisi masyarakat (konsumen)

Pelayanan dan pemberian informasi yang lebih cepat, akses yang cepat terhadap dokumen dan formulir elektronik, pelayanan masyarakat yang terus menerus, meningkatkan kemampuan untuk mencari informasi, meluasnya akses terhadap informasi, dan sebagainya.

Untuk mencapai manfaat e-government, lembaga pemerintah yang berencana atau sedang mengimplementasikan konsep e-government harus memperhatikan beberapa faktor yang sangat vital bagi kelangsungan bahkan kesinambungan program e-government. Faktor kritis tersebut antara lain:

1. Dukungan yang luas baik dari pejabat pengambil keputusan maupun pejabat di level operasional.
2. Kemanuan untuk mengubah cara/metode bekerjasama, membagi, dan mengelola data dan jasa dari lembaga pemerintah.
3. Kemampuan untuk memperbaiki budaya kerja, keahlian, dan peraturan yang menyangkut administrasi pemerintahan dan pembiayaan pada setiap lembaga pemerintah dalam rangka mendukung implementasi *e-government*.

4. Memulai implementasi dari skala kecil dan berkembang sesuai dengan permintaan masyarakat, tingkat penggunaan dan tingkat penerimaan.
5. Menciptakan keadilan dalam akses terhadap informasi dan jasa.
6. Membangun fasilitas teknologi informasi dan peraturan pendukung dalam rangka menjamin keamanan dan kerahasiaan data setiap anggota masyarakat.
7. Adanya tingkat keahlian infrastruktur teknologi informasi yang memadai.

Didalam istilah e-government ada empat relasi atau hubungan pada e-government, yakni:

#### **1. Government to Citizent**

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 *e-government* bertipe G to C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan raketnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

#### **2. Government to Business**

Salah satu tugas utamadari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Disamping itu yang bersangkutan juga harus

berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasi sebagai sebuah *entiti* berorientasi *profit*.

### 3. Government to Governments

Kebutuhan untuk beriteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, politik, sosial dan budaya.

### 4. Government to Employees

e-government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah intitusi sebagai pelayan masyarakat.

## B. Penelitian Terdahulu

No	Judul Skripsi	Persamaan	Perbedaan
1.	Efektivitas penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Pada Kecamatan Tanjung Pinang Timur Rocky Putra (2017)	1. Objek penelitian sama-sama mengenai PATEN 2. Metode Penelitian sama-sama deskriptif kualitatif	1. Konsep teoritis yang penulis gunakan menurut Rogers sedangkan Rocky Putra menggunakan konsep Siagian (2002). 2. Lokasi penelitian penulis di kecmatan Siak sedangkan penelitian Rocky Putra Kecamatan Tanjung Pinang Timur. 3. Tahun penetian penulis adalah tahun 2019 sedangkan peneltiian Rocky Putra thaun (2017)

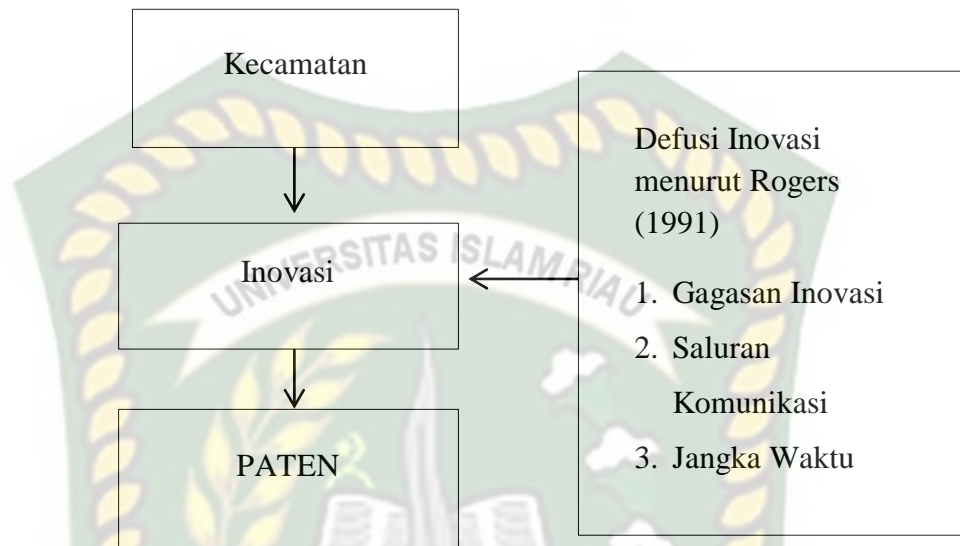


2.	Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Rajab Said (2016)	1. Objek penelitian sam-sama tentang PATEN 2. Sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif	1. Konsep teori penulis menggunakan konsep Rogers sedangkan Rajab said menurut Goetsch dan Davis (2002). 2. Lokasi penelitian penulis adalah di kecamatan Siak sedangkan lokasi penelitian Rajab Said adalah di Loa Janan. 3. Tahun penelitian penulis adalah tahun 2019 sedangkan penelitian Rajab Said tahun (2016).
3.	Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Siak (Studi Kasus Pelayanan Non Perizinan) Riana Safitri (2015)	1. Objek penelitian sama-sama tentang PATEN 2. Lokasi penelitian sama-sama di Kecamatan Siak 3. Studi kasus sama-sama pelayanan non perizinan.	1. Konsep teori yang penulis gunakan adalah menurut Rogers sedangkan Riana Safitri menggunakan konsep pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990). 2. Tahun penelitian penulis adalah tahun 2019 sedangkan Riana Safitri tahun 2015.
4.	Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu (Studi Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk) Je. Raufur Rahim Al-Qadr (2017)	1. Objek penelitian sama-sama tentang PATEN 2. Metode penelitian sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif	1. Lokasi penelitian penulis adalah di kecamatan Siak sedangkan penelirtian Je. Raufur Rahim Al-Qadr di kecamatan Kunto Darussalam. 2. Konsep penelitian penulis menggunakan teori defusi inovasi menurut Rogers

			<p>sedangkan Je. Raufur Rahim Al-Qadr menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (1995)</p> <p>3. Tahun penelitian penulis adalah tahun 2019 sedangkan penelitian Je. Raufur Rahim Al-Qadr tahun 2017</p>
5.	<p>Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep Panji Cahya Gumilar (2016)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel penelitian sama-sama tentang Inovasi PATEN</li> <li>2. Sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif</li> <li>3. Sama-sama menggunakan teknik penarikan responden Snowball sampling</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penelitian penulis menggunakan teori defusi inovasi menurut Rogers sedangkan penelitian Panji Cahya Gumilar menggunakan teori pelayanan publik dan inovasi pelayanan publik. Yeremias Keban (2001).</li> <li>2. Lokasi penelitian penulis di kecamatan Siak sedangkan penelitian Panji Cahya Gumilar di Kecamatan Kota Sumenep.</li> <li>3. Tahun penelitian penulis tahun 2019 sedangkan penelitian Panji Cahya Gumilar tahun 2016</li> </ol>

### C. Kerangka Pikir

**Gambar II.I Kerangka Pikir Tentang Inovasi Pelayanan Di Kecamatan Siak Kabupaten Siak Provinsi Riau Tahun 2015-2017 (Studi Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha)**



*Sumber: Modifikasi Penulis Tahun 2018*

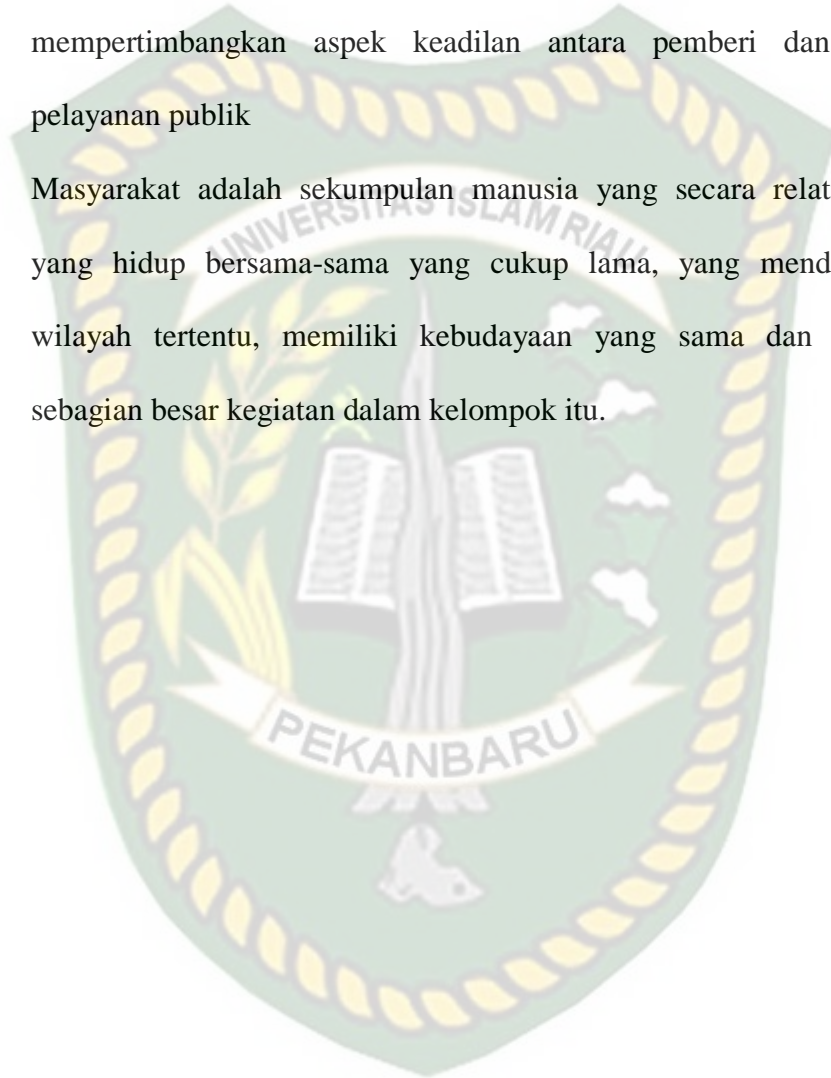
#### D. Konsep Operasional

Variabel utama dalam penelitian ini adalah tentang “Inovasi Pelayanan Di Kecamatan Siak Kabupaten Siak Provinsi Riau Tahun 2015-2017 (Studi Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha)”. Yang dimaksudkan dalam penelitian ini indikatornya terdiri dari:

- a. Inovasi adalah sebuah ide atau gagasan baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya
- b. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan yang lebih dapat dirasakan daripada manfaatnya daripada memilikinya
- c. Pelayanan Publik merupakan serangkaian aktivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh organisasi atau birokrasi publik
- d. Transparansi Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak
- e. Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- f. Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas
- g. Partisipasi adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat



- h. Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- i. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik
- j. Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang secara relatif mandiri, yang hidup bersama-sama yang cukup lama, yang mendiami suatu wilayah tertentu, memiliki kebudayaan yang sama dan melakukan sebagian besar kegiatan dalam kelompok itu.



### E. Operasional Variabel

**Tabel II.II Operasional Variabel Inovasi Pelayanan Di Kecamatan Siak Kabupaten Siak Provinsi Riau Tahun 2015-2017 (Studi Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha)**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktik atau objek/benda yang di dasari dan diterima sebagai suatu hal yang baru (rogerts dalam suarni, 208:9)	Inovasi pelayanan di kecamatan siak kabupaten siak	1. inovasi	1. gagasan 2. tindakan 3. barang
		2. saluran komunikasi	1. tujuan diadakannya komunikasi 2. karakteristik penerima
		3. jangka waktu	1. proses pengambilan 2. keinovatifan seseorang
		4. sistem sosial	1. tanngapan 2. perbandingan 3.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Jenis Penelitian Sesuai dengan judul dari penelitian ini maka jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya, serta menjelaskan tentang variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah “Inovasi Pelayanan Di Kecamatan Siak Kabupaten Siak Provinsi Riau Tahun 2015-2017 (Studi Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha”. Moleong (2004:7) bahwa Penelitian kualitatif menghendaki ditetapkan batasan dalam penelitian atas dasar fokus yang timbul sebagai masalah dalam penelitian

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Siak Kabupaten Siak. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian di kantor Kecamatan Siak karena Penulis ingin mengetahui seberapa efektifnya Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kantor Kecamatan Siak terhadap pelayanan perizinan surat izin usaha.

#### **C. Informan dan key Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. (Meleong 2000: 97) informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terdapat 2 informan diantaranya:

1. Informan kunci, yaitu orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti yaitu Camat Siak.
2. Informan, yaitu orang-orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud sebagai informan dalam penelitian ini adalah Sekretaris Camat, Kepala bagian penyusunan program, Pegawai Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Kecamatan Siak dan Masyarakat Pengguna Layanan Pembuatan Surat Izin Usaha.

**Tabel III.I Key Informan Dan Informan Penelitian Inovasi Pelayanan Di Kecamatan Siak Kabupaten Siak Provinsi Riau Tahun 2015-2017 (Studi Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha)**

No	Nama	Kedudukan	Keterangan
1.	Aditya Chitra Smara, S.STP, M.Si	Camat Siak	1 orang
2.	M. Nur Adha, S.STP	kepala seksi pemerintan dan pelayanan	1 orang
3.	- Romi candra - Elsa pianti	Staf seksi pemerintahan dan pelayanan	2 orang
4.	Masyarakat	pengguna layanan	5 orang

#### D. Teknik Penarikan Informan

Penelitian ini menggunakan teknik *Snowball Sampling* untuk menentukan Informan dan key informan. *Snowball Sampling* yaitu teknik pengambilan responden sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang lengkap, maka harus mencari orang lain yang dapat digunakan sebagai sumber data. (Sugiyono, 2012:96).



### **E. Jenis dan Sumber Data**

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang merupakan sumber utama dalam penelitian ini, yakni data yang diperoleh langsung dari observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memperoleh jawaban.
2. Data Sekunder, yaitu data dan informasi pendukung berupa hasil penelitian yang relevan, dokumen dan arsip, laporan, catatan-catatan dari Kantor Penghulu Kampung Lalang atau bisa melalui informan yaitu masyarakat.

### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sigiyo (2013;224) Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang di gunakan penulis dalam rangka mengumpulkan data penelitian, pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini menggunakan teknik-teknik :

#### **1. Wawancara**

Menurut Esteborg dalam Sugiyono (2013;231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di kontruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

#### **2. Observasi**

Sutrisno Hadi dan Sugiyono (2013;145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013;240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life historis*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

#### **G. Teknik Analisa Data**

Teknik analisis data yang dipergunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu berusaha memaparkan data yang ada dari berbagai sumber dan menghubungkan dengan fenomena-fenomena sosial serta menelusuri segala fakta yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas berdasarkan hasil penelitian. Selanjutnya dianalisis secara kualitas dengan uraian serta penjelasan yang mendukung. Setelah itu dari hasil analisis ditarik kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian dengan judul Inovasi Pelayanan Di Kecamatan Siak Kabupaten Siak Provinsi Riau Tahun 2015-2017 (Studi Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha).

## H. Jadwal Penelitian

**Tabel III.II Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Inovasi Pelayanan Di Kecamatan Siak Kabupaten Siak Provinsi Riau Tahun 2015-2017 (Studi Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha).**

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2018-2019 / Bulan / Hari																												
		Des				Januari				Febr				Maret				April				Mei								
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
1	Penyusunan UP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x							
2	Seminar UP																					x								
3	Revisi UP																							x	x					
4	Revisi Kuesioner																											x	x	
5	Analisa Data																											x	x	x
6	Bimbingan Skripsi																							x	x	x	x	x	x	
7	Perbaikan Bab per Bab																												x	
8	Acc. Skripsi																											x	x	
9	Ujian Skripsi																												x	
10	Perbaikan																											x	x	
11	Penggandaan Skripsi																												x	

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

#### **4. 1 Gambaran Umum Kecamatan Siak**

##### **4.1.1 Gambaran umum**

Terbentuknya Kecamatan Siak sebagai intitusi eksekutif yang berperan menjalankan roda pemerintahan dan pemberdayaan serta pembangunan masyarakat merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah otonomi Kabupaten Siak, merupakan aspirasi masyarakat yang bermanfaat untuk mempermudah masyarakat dalam hal pelaksanaan kepengurusan administrasi serta lebih mempererat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat di dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Pemerintah Kecamatan Siak sebelumnya merupakan bagian dari Kabupaten Bengkalis kemudian terpisah menjadi wilayah kecamatan di Kabupaten Siak berdasarkan UU No. 53 Tahun 1999. Dengan demikian potensi yang ada di Kecamatan Siak secara tidak langsung lebih terangkat dengan jangkauan pemerintah yang lebih dekat, jangkauan pembangunan yang lebih baik dibandingkan dengan pemerintah yang lama.

Berdasarkan Perda No. 13 Tahun 2009 yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Siak, maka dilaksanakan pemekaran untuk Kecamatan Siak menjadi 4 (empat), yaitu Kecamatan Siak, Kerinci Kanan, Tualang dan Dayun. Adapun tujuan pemekaran ini agar mempermudah masyarakat juga pemerintah dalam menjalankan hubungan administrasi serta mempermudah jangkauan pembangunan dan pemerintahan kecamatan.



#### 4.1.2 Letak Geografis

Kecamatan Siak posisi pemerintahannya berada di Kelurahan Kampung Dalam dengan luas 40.747 Ha merupakan Kecamatan tertua di Kabupaten Siak dengan ibu kotanya Siak Sri Indrapura juga merupakan Ibukota dan pusat pemerintahan Kabupaten Siak. Kecamatan Siak terletak antara :

0<sup>0</sup>’42’-0<sup>0</sup>’57’ Lintang Utara

101<sup>0</sup> 43’-102017’ Bujur Timur

Secara geografis berbatasan dengan :

- a. Utara : Kecamatan Bunga Raya, Kecamatan Sungai Mandau
- b. Selatan : Kecamatan Mempura
- c. Barat : Kecamatan Koto Gasib, Kecamatan Mempura
- d. Timur : Kecamatan Sungai Apit

Jarak antara ibukota Kecamatan dengan ibukota Propinsi 127 Km

Jarak antara ibukota Kecamatan dengan ibukota Kabupaten 4 Km

**Tabel 1.1:Jarak antara Ibukota Kecamatan dengan Pusat Pemerintahan Kampung/Kelurahan**

No	Kampung / Kelurahan	Jarak Lurus ( Km <sup>2</sup> )
1	Kampung Dalam	0,0
2	Kampung Rempak	6,0
3	Langkai	7,0
4	Merempan Hulu	10,0
5	Rawang Air Putih	7,0
6	Suak Lanjut	1,0
7	Buantan Besar	3,0
8	Tumang	3,0

*Sumber : Kantor Kecamatan Siak, 2018*

Wilayah Kecamatan Siak seperti pada umumnya wilayah Kabupaten Siak terdiri dari dataran rendah dan berbukit – bukit dengan struktur tanah pada umumnya terdiri dari tanah podsolik merah kuning dari batuan dan aluvial serta tanah organosol dan gley humus dalam bentuk rawa – rawa atau tanah basah. Hampir seluruh Kampung di Kecamatan Siak berada di daerah aliran sungai yaitu Sungai Siak, sehingga sebagian besar wilayahnya merupakan dataran rendah dengan 2,0 dpl dan keseharian penduduk di Kecamatan Siak banyak menggantungkan kehidupan mereka dengan memanfaatkan keberadaan Sungai Siak.

## **4.2 PEMERINTAHAN KECAMATAN SIAK**

### **4.2.1 Kedudukan**

Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Siak dan Kelurahan Kabupaten Siak dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 9 Tahun 2008 dan merupakan unsur pelaksana yang menangani sebagian unsur Otonomi Daerah dipimpin oleh Camat.

### **4.2.2 Visi dan Misi**

#### **4.2.2.1 Visi**

Visi merupakan pandangan jauh ke depan, ke mana dan bagaimana instansi pemerintah harus dibawa dan berkarya agar konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inovatif dan produktif. Visi tidak lain adalah suatu gambaran yang menantang tentang masa depan berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan oleh instansi pemerintah. Dengan mengacu pada batasan tersebut. Visi kecamatan Siak dijabarkan sebagai berikut :

*“Terwujudnya masyarakat Kecamatan Siak yang Aman, Tentram, Beriman dan Berbudaya serta mewujudkan Kantor Kecamatan Siak sebagai Pusat Pelayanan Masyarakat Terbaik di Kabupaten Siak Tahun 2019”*

#### **4.2.2.2 Misi**

Guna mewujudkan dan merealisasikan Visi tersebut, maka ditetapkan Misi sebagai berikut :

1. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara menyeluruh dengan meningkatkan ketersediaan infrastruktur di wilayah Kampung/kelurahan Se Kecamatan Siak serta kelengkapan fasilitas lainnya;
2. Peningkatan kinerja aparat pemerintahan Kecamatan dan Kampung;
3. Peningkatan angka partisipatif masyarakat dalam mensukseskan program – program pembangunan yang telah direncanakan dan ditetapkan dengan tetap mengedepankan azaz pemberdayaan serta kemandirian;
4. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat Kecamatan Siak melalui kualitas pendidikan, peningkatan derajat kesehatan dan peningkatan daya beli masyarakat;
5. Membangun semangat persatuan dan kesatuan bangsa gotong royong serta harmonisasi antar seluruh lapisan masyarakat dalam heteroginitas agama, suku dan adapt istiadat;
6. Menciptakan Pemerintahan yang bersih, efektif dan efisien.

### 4.2.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kecamatan Siak terdiri dari :

1. Camat;

Adapun tugas camat yaitu:

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang – undangan;
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan;
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan Kampung dan atau Kelurahan;
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Kampung atau Kelurahan.

2. Sekretaris Kecamatan, terdiri dari :

Adapun tugas sekretaris kecamatan adalah

- a. Subbagian Keuangan dan Kepegawaian
- b. Subbagian Perencanaan dan Umum.



- c. Melaksanakan penyusunan rencana, pengendalian dan mengevaluasi pelaksanaannya;
- d. Mempersiapkan pembinaan kepegawaian, berkas usulan PNS dalam rangka kenaikan gaji berkala, kenaikan pangkat, pensiun dan mutasi lainnya;
- e. Mempersiapkan bahan-bahan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA);
- f. Merencanakan pengadaan alat-alat tulis kantor dan perlengkapan lainnya serta melakukan kegiatan-kegiatan kebersihan kantor;
- g. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan administrasi serta memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada seluruh Perangkat Pemerintah Kecamatan
- h. Melaksanakan koordinasi terhadap segala kegiatan yang dilakukan oleh Perangkat Kecamatan dalam rangka penyelenggaraan administrasi pemerintah
- i. Melaksanakan urusan keuangan yang meliputi penerimaan, penyimpanan dan mengeluarkan uang Pemerintah Kecamatan
- j. Melaksanakan pengendalian tata naskah dinas yang meliputi pengurusan naskah dinas, surat masuk, naskah dinas surat keluar, penyimpanan, penerimaan dan peninjauan arsip
- k. Memfasilitasi pembinaan dan pengawasan terhadap Lurah
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat

- m. Melaporkan dan mempertanggung jawabkan atas pelaksanaan tugas kepada Camat sesuai standar yang ditetapkan.

### 3. Seksi Pemerintahan dan Pelayanan

Adapun tugas seksi pemerintahan dan pelayanan adalah:

- a. Menyusun rencana kerja Seksi Pemerintahan dan Pemberdayaan Masyarakat;
- b. Mengumpulkan dan mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan urusan pemerintahan dan pertanahan
- c. Menyiapkan bahan dan memberikan fasilitas dalam rangka penyelenggaraan pemilihan Kepala Desa dan Badan Permusyawaratan Desa
- d. Menyiapkan bahan dalam rangka pencalonan, pengangkatan dan pemberhentian Kepala Desa dan Perangkat Desa lainnya serta anggota Badan Permusyawaratan Desa sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. Memberikan pertimbangan atas usul pembentukan, penggabungan, penghapusan dan pemekaran Desa dalam rangka peningkatan otonomi desa serta peningkatan status Desa menjadi Kelurahan
- f. Menghimpun dan mempelajari kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan urusan pemberdayaan masyarakat
- g. Menyiapkan bahan petunjuk teknis dalam rangka peningkatan pemberdayaan masyarakat

- h. Mengumpulkan dan mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan pemberdayaan masyarakat
- i. Menyiapkan bahan penyusunan petunjuk teknis dan fasilitasi penyusunan pengesahan serta pertanggungjawaban pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (apbdes)
- j. Menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pelaksanaan administrasi kependudukan
- k. Menyiapkan bahan , memproses dan mengembangkan kegiatan dalam rangka penyelesaian ganti rugi, persengketaan tanah, peralihan dan perubahan status kekayaan desa dan lain sebagainya untuk tertib hukum pertanahan ;
- l. Menyiapkan bahan dan data dalam rangka rapat koordinasi dengan tingkat Kecamatan
- m. Sosialisasi kebijakan dan peraturan perundang-undangan serta membantu kelancaran dalam pelaksanaan Pemilihan Umum (Pemilu)
- n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai bidang tugas.

4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung;

Adapun tugas dari seksi pemberdayaan masyarakat dan kampung adalah :

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan tahunan di bidang Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
- b. Mengumpulkan bahan penyusunan rencana di bidang Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan

- c. Membina dan mengarahkan, bawahan dalam pelaksanaan tugas
- d. Membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan program dan kegiatan di bidang Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan
- e. Memfasilitasi dan mengkoordinasikan penyelenggaraan pembangunan masyarakat Desa/ Kelurahan di wilayah kerjanya
- f. Membina dan mengembangkan serta memberdayakan kelompok-kelompok masyarakat yang ada di Desa/ Kelurahan di wilayah kerjanya
- g. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan program dan kegiatan di bidang Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan
- h. Memberikan petunjuk, mengawasi dan membimbing bawahan dalam pelaksanaan tugas di bidang Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan
- i. Memfasilitasi, mengkoordinasikan penyelenggaraan lomba-lomba atau penilaian Desa/ Kelurahan di tingkat kecamatan
- j. Memfasilitasi dan mengkoordinasikan kegiatan pembangunan swadaya masyarakat, pembinaan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan lembaga adat dan fasilitasi kegiatan lembaga swadaya masyarakat;
- k. Mengkoordinasikan dengan satuan kerja perangkat daerah / unit kerja terkait dalam rangka pengembangan dan pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan;
- l. Menilai prestasi kerja bawahan dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier
- m. Melaksanakan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat Desa/ Kelurahan



- n. Menginventarisir permasalahan yang berhubungan dengan pembangunan masyarakat desa/kelurahan serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah
- o. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas serta melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan baik lisan maupun tertulis.

5. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Adapun tugas dari seksi ketentraman dan ketertiban umum adalah:

- a. Melakukan koordinasi dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia dan / atau Tentara Nasional Indonesia mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kecamatan
- b. Melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah kecamatan
- c. Melaksanakan pembinaan terhadap Satuan LINMAS (Perlindungan Masyarakat) di wilayah kecamatan
- d. Mempersiapkan pembinaan terhadap SATLAK dan SATGAS penanggulangan bencana
- e. Membina kegiatan Pos Siskamling
- f. Mempersiapkan bahan perumusan kebijakan pengarahannya sumber daya manusia satuan perlindungan masyarakat

- g. Melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penerapan peraturan perundang-undangan
- h. Melaksanakan pengamanan terhadap pelaksanaan Peraturan Daerah maupun peraturan lainnya
- i. Melaksanakan penyelenggaraan pembinaan ketertiban umum, termasuk tertib perizinan
- j. Mencegah pengambilan sumber daya alam tanpa izin yang dapat mengganggu serta membahayakan lingkungan hidup
- k. Melaksanakan penertiban Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai bidang tugasnya;
- m. Melaporkan dan mempertanggung jawabkan atas pelaksanaan tugas kepada Camat sesuai standar yang ditetapkan.

#### 6. Seksi Kesejahteraan Sosial

Adapun tugas dari seksi kesejahteraan sosial adalah

- a. Menyusun rencana kerja Seksi Kesejahteraan Sosial
- b. Menghimpun dan mengolah data untuk menyusun program kerja kegiatan di bidang kesejahteraan sosial dalam rangka pelaksanaan tugas sehingga dapat berjalan lancar
- c. Menyiapkan bahan petunjuk teknis dengan mengumpulkan, mendistribusikan dan menganalisa data kesejahteraan sosial

- d. Menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pembinaan dan pengembangan ketenagakerjaan dan perburuhan, pembinaan lembaga adat dan suku terasing serta kegiatan keagamaan dan hari besar
- e. Menyiapkan bahan dalam rangka pembinaan dan pengawasan kegiatan program pendidikan, generasi muda, keolahragaan, kebudayaan, kepramukaan, peranan wanita, kehidupan keagamaan dan kesehatan masyarakat dalam rangka peningkatan sumber daya manusia
- f. Menyiapkan bahan dalam rangka pembinaan Karang taruna, pendidikan non formal lainnya dalam rangka peningkatan sumber daya manusia
- g. Melaksanakan kegiatan penyuluhan program wajib belajar serta penyelenggaraan program Keluarga Berencana
- h. Menyiapkan bahan-bahan dan memfasilitasi penyelenggaraan Taman Kanak-Kanak dan Pendidikan Dasar sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- i. Menyiapkan bahan kerjasama dengan instansi terkait sesuai bidang tugas dalam rangka pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi akibat bencana alam serta penanggulangan masalah sosial (pembinaan penderita cacat, tuna karya, tuna susila dan panti asuhan)
- j. Memfasilitasi kegiatan Organisasi Sosial/Kemasyarakatan dan Lembaga Swadaya masyarakat (LSM)

- k. Memberikan rekomendasi pencarian dana tempat ibadah, surat keterangan mampu/tidak mampu
  - l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang tugas.
7. Kelompok Jabatan Fungsional.

Adapun tugas dari kelompok jabatan dan fungsional adalah:

- a. Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud diatas, terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan sesuai dengan keahliannya.
- b. Kelompok Jabatan Fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk dan bertanggung jawab kepada Camat.
- c. Jumlah Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud diatas, ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
- d. Jenis dan jenjang Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud diatas, diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



**Tabel 2. 2 :Data Kepegawaian Menurut Pangkat dan Golongan Pemerintahan Kecamatan Siak Tahun 2018**

NO	PANGKAT	GOLONGAN	JUMLAH
1.	Pembina Tk	I (IV/b)	1 orang
2.	Pembina	(IV/a)	1 orang
3.	Penata Tk	I (III/d)	3 orang
4.	Penata	(III/c)	5 orang
5.	Penata Muda Tk	I (III/b)	9 orang
6.	Penata Muda	(III/a)	5 orang
7.	Pengatur Tk	I (II/d)	6 orang
8.	Pengatur	(II/c)	4 orang
9.	Pengatur Muda Tk	I (II/b)	2 orang
10.	Juru Tk	I (I/a)	1 Orang
11.	Non PNS		36 Orang
<b>JUMLAH</b>			<b>73 orang</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Siak, 2018*

Berikut adalah data kepegawaian menurut pangkat dan golongan pemerintahan kecamatan siak tahun 2018 yaitu pembina tk golongan I(IV/b) sebanyak 1 orang, pembina golongan (IV/b) sebanyak 1 orang, Penata tk golongan I(III/b) sebanyak 3 orang, penata golongan (III/c) sebanyak 5 orang, penata muda tk golongan I(III/b) sebanyak 9 orang, penata muda golongan (III/a) sebanyak 5 orang, pengatur tk golongan I(II/d) sebanyak 6 orang, pengatur golongan (II/c) sebanyak 4 orang, pengatur muda tk golongan I(II?b) sebanyak 2 orang, juru tk golongan I(I/a) sebanyak 1 orang, non PNS sebanyak 36 orang dan jumlah seluruhnya 73 orang.

**Tabel 2.3 : Data Kepegawaian Menurut Tingkat Pendidikan Pemerintahan Kecamatan Siak Tahun 2018**

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH
1.	Pasca Sarjana	9 orang
2.	Sarjana	14 orang
3.	D III	- orang
4.	SMA	14 orang
5.	SMP	- orang
6.	SD	- Orang
<b>JUMLAH</b>		<b>37 orang</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Siak, 2018*

Berikut ini adalah data kepegawaian menurut tingkat pendidikan pemerintahan kecamatan siak tahun 2018 yaitu paska serjana sebanyak 9 orang, serjana S1 sebanyak 14 orang, D111 tidak ada, SMA sebanyak 14 orang, smp tidak ada, SD tidak ada , dan jumlah semuanya sebanyak 37 orang.

**Tabel 2.4 : Data Kepegawaian Menurut Eselon Jabatan Struktural Pemerintahan Kecamatan Siak**

NO	JABATAN ESELON	JUMLAH
1.	III. A	1 orang
2.	III. B	1 orang
3.	IV. A	6 orang
4.	IV. B	10 orang
5.	STAF DAN SEKDES PNS	17 orang
6.	NON PNS	36 orang
<b>JUMLAH</b>		<b>73 orang</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Siak, 2018*

Berikut ini adalah data kepegawaian menurut eselon jabatan structural pemerintahan kecamatan siak yaitu eselon III A sebanyak 1 orang, eselon III B sebanyak 1 orang, eselon IV A sebanyak 6 orang, eselon IV B sebanyak 10 orang, eselon staf dan sesdes PNS sebanyak 17 orang, non PNS sebanyak 36 orang dan jumlah seluruhnya sebanyak 73 orang. Dibidang adminstrasi pemerintahan, Kecamatan Siak terdiri dari 2 (dua) pemerintahan Kelurahan dan 6 pemerintahan Kampung, 4 Lingkungan, 14 Dusun, 29 RW dan 99 RT.

**Tabel 2.5 : Pejabat Pemerintahan Kampung/Kelurahan, Luas Wilayah, Dusun/Lingkungan, RW dan RT di Kecamatan Siak Tahun 2018**

Kampung / Kelurahan	Nama Kepala Pemerintahan	Luas Wilayah (Ha)	Dusun/ Lingkungan	RW	RT
Kampung Dalam	ANDRI FAUZAR, S.STP., M.Si	270,47	2	6	22
Kampung Rempak	ZUHRIZAN NURFALAH, S.STP., M.Si	1.825,41	2	4	18
Langkai	SUGIYONO	4.735,34	2	4	11
Merempan Hulu	HERLAMBANG	6.310,22	3	3	8
Rawang Air Putih	BOBI IRAWAN AL YAMANI, S.Sos., M.Si	3.730,36	2	3	7
Suak Lanjut	EDI POSMAN MANULLANG, S.Ap	181,90	2	2	8
Buantan Besar	ENI MARYANTI, SE., M.Si	8.619,16	2	4	10
Tumang	MUHAMMAD TAHER	14.158,34	3	3	15
<b>JUMLAH</b>		<b>39.831,26</b>	<b>18</b>	<b>29</b>	<b>99</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Siak, 2018*

Berikut adalah nama kepala pemerintahan beserta kampung yang di pimpinnya, kampung dalam yang dipimpin oleh Andri fauzar, S.STP., M.Si, Kampung Rempak yang dipimpin oleh Zuhrihan Nur Falah S.TP., M.Si, Langkai dipimpin oleh Sugiono, Merempanhulu dipimpin oleh Herlambang, Rawang Air Putih dipimpin oleh Bobi Irawan Al Yamani S.Sos.,M.Si, Suak Lanjut dipimpin oleh Edi Posman Manullang S.Ap, Buntan Besar dipimpin oleh Eni Maryanti SE.,M.Si, Tumang dipimpin oleh Muhamad Taher

#### 4.2.3 Sumber Daya Kantor Kecamatan Siak

### 4.3 KEPENDUDUKAN KECAMATAN SIAK

#### 4.4.1 Penduduk

Data statistik kependudukan diharapkan dapat memberikan gambaran keadaan jumlah dan komposisi penduduk di lapangan dan sangat diperlukan guna mendapatkan data registrasi kependudukan yang lengkap, akurat dan dapat dipercaya sebagai dasar perencanaan pembangunan.

**Tabel 3.1 : Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kecamatan Siak Tahun 2017 – 2018**

No	Kampung / Kelurahan	2017			2018		
		L	P	Jumlah	L	P	Jumlah
1.	<b>KAMPUNG DALAM</b>	4.418	5.039	<b>9.457</b>	4.418	5.039	<b>9.457</b>
2.	<b>KAMPUNG REMPAK</b>	3.072	3.005	<b>6.077</b>	3.265	3.188	<b>6.089</b>
3.	<b>LANGKAI</b>	1.104	1.071	<b>2.175</b>	1.121	1.092	<b>2.202</b>
4.	<b>TUMANG</b>	1.145	983	<b>2.128</b>	1.368	1.214	<b>2.128</b>



5.	<b>MEREMPAN HULU</b>	891	901	<b>1.792</b>	916	917	<b>1.792</b>
6.	<b>RAWANG AIR PUTIH</b>	614	570	<b>1.184</b>	622	575	<b>1.199</b>
7.	<b>SUAK LANJUT</b>	1.123	1.130	<b>2.253</b>	1.116	1.131	<b>2.253</b>
8.	<b>BUANTAN BESAR</b>	1.076	982	<b>2.058</b>	1.142	1.052	<b>2114</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>13.443</b>	<b>13.681</b>	<b>27.124</b>	<b>13.968</b>	<b>14.208</b>	<b>28.176</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Siak 2018*

Jumlah penduduk Kecamatan Siak Per November 2018 sebanyak 28.176 jiwa dengan jumlah penduduk Laki -laki 13.968 jiwa dan penduduk Perempuan 14.208 jiwa dengan tingkat sebaran penduduk padat di Kelurahan Kampung Dalam dan Kelurahan Kampung Rempak.

Penduduk Kecamatan Siak mayoritas Suku Melayu Siak dengan campuran suku pendatang baik yang berasal dari Pulau Jawa maupun Sumatera yang sudah turun temurun hijrah ke Kecamatan Siak.

Seiring dengan pesatnya perkembangan pembangunan di Kabupaten Siak yang cukup signifikan, faktor masuknya pendatang dari luar untuk mencari kehidupan juga semakin tinggi juga. Ini dapat dilihat dari terus meningkatnya jumlah penduduk setiap bulannya disamping adanya angka fertilitas.

**Tabel 3. 2 : Jumlah Kepala Keluarga (KK) di Kecamatan Siak Tahun 2017 – 2018**

No	Kampung / Kelurahan	Kepala Keluarga	
		2017	2018
1.	KAMPUNG DALAM	3.607	3.607
2.	KAMPUNG REMPAK	1.778	1.878
3.	LANGKAI	702	742
4.	TUMANG	569	642
5.	MEREMPAN HULU	463	497
6.	RAWANG AIR PUTIH	334	341
7.	SUAK LANJUT	505	515
8.	BUANTAN BESAR	441	441
<b>Jumlah</b>		<b>8.399</b>	<b>8.663</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Siak 2018*

Berikut adalah jumlah kepala keluarga dikecamatan siak tahun 2017-2018 yaitu sebagai berikut kampung dalam kepala keluarga di tahun 2017 sebanyak 3.607 dan di tahun 2018 sebanyak 3.607, kampung rempak jumlah kepala keluarga di tahun 2017 sebanyak 1.778 dan tahun 2018 sebanyak 1.878, langkai di tahun 2017 berjumlah 702 dan tahun 2018 742, tumang di tahun 2017 sebanyak 569 dan tahun 2018 642, merempnan hulu ditahun 2017 berjumlah 463 dan tahun 2018 497, rawang air putih ditahun 2017 sebanyak 334 dan 2018 341, suak lanjut ditahun 2017 sebanyak 505 dan tahun 2018 sebanyak 515, buatan besar ditahun 2017 sebanyak 441 dan tahun 2018 sebanyak 441 dengan jumlah total ditahun 2017 sebanyak 8.399 dan ditahun 2018 sebanyak 8.663 kepala keluarga.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Identitas Informan

Pada bab ini penulis akan memaparkan dengan pembahasan mengenai identitas informan yang terdiri dari jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan umur masa kerja serta pangkat/golongan.

##### 5.1.1 Jenis Kelamin

Pada identitas informan berdasarkan jenis kelamin ini penulis membedakan antara jenis kelamin pria dan wanita. Untuk lebih jelasnya identitas informan berdasarkan jenis kelamin dapat di lihat pada tabel berikut :

**Tabel V.1 : Distribusi Informan Menurut Jenis Kelamin**

No	Unsur responden	Jenis Kelamin		Jumlah
		L	P	
1.	Petugas kecamatan	10	11	21
2.	Masyarakat	4	1	5
<b>Jumlah</b>		<b>14</b>	<b>12</b>	<b>26</b>

*Sumber: olahan data lapangan 2019*

Pada tabel di atas dapat dilihat dimana petugas kecamatan wanita tidak sebanding dengan wanita. Jumlah petugas kecamatan pria sebanyak 10 orang sedangkan wanita sebanyak 11 orang. Untuk masyarakat yang mengurus perizinan laki-laki sebanyak 4 orang dan perempuan sebanyak 1 orang.

### 5.1.2 Tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan perorangan berpengaruh terhadap pola pikir, bersikap dan berwawasan atau pengetahuan yang dimilikinya. Biasanya perorangan yang pendidikannya lebih tinggi dan mengerti tentang hukum maka pola pikirnya semakin matang, dan makin dewasa dalam menyikapi berbagai persoalan/ masalah dan mengetahui yang dimilikinya semakin tinggi.

**Tabel V.2 : Distribusi Informan Menurut Tingkat Pendidikan**

No	Unsur responden	Tingkat pendidikan			Jumlah
		SMA	S1	S2	
1.	Petugas kecamatan	11	7	4	15
2.	Masyarakat	5	-	-	5
<b>Jumlah</b>		<b>16</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>20</b>

Sumber: olahan data lapangan 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat dimana petugas kecamatan yang berpendidikan SLTA sebanyak 11, s1 sebanyak 7 orang dan s2 sebanyak 4 orang. Dan masyarakat yang berpendidikan SLTA sebanyak 5 orang dengan jumlah keseluruhan 20 untuk total petugas kecamatan dan masyarakat.

### 5.1.3 Tingkat Umur

Umur responden sangat mempengaruhi terhadap kematangan berfikir pegawai. Dimana pegawai telah mengetahui norma-norma dalam melaksanakan tugas dan sudah menguasai semua tentang pengurusan surat izin usaha. Untuk lebih



jelasan untuk mengetahui tingkat umur maka penulis paparkan pada tabel seperti berikut:

**Tabel V.3 : Distribusi Informen Menurut Tingkat Umur**

No	Unsur responden	Tingkatan umur		Jumlah
		25-39	>40 th	
1	Petugas kecamatan	17	4	21
3	Masyarakat	-	5	5
	<b>Jumlah</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>26</b>

Sumber: olahan data lapangan 2019

Pada data di atas dapat dilihat dimana berdasarkan tingkat umur lebih banyak pegawai yang berumur 25-39 tahun sebanyak 17 orang, sedangkan pegawai yang berumur >40 sebanyak 4 orang. Apabila dilihat pada angka-angka ini maka dikatakan tingkat kematangan dan profesional dalam bekerja sangat baik dan cara mereka bafikir mereka juga baik karna informan banyak yang berpendidikan tinggi. Sedangkan untuk masyarakat yang telah mengurus surat izin usaha rata-rata berumur >40 keatas sebanyak 5 orang.

## **5.2 Peran kecamatan dalam inovasi pelayanan surat izin usaha di kantor kecamatan siak kabupaten siak**

Dalam pembahasan ini penulis menjelaskan analisis jawaban informasi yang berasal dari ketua seksi pemerintahan dan pelayanan , dan 2 orang sataf dari seksi pemerintahan dan pelayanan tersebut, masyarakat yang telah mengrus surat izin usaha. Penulis melakukan wawancara dengan indicator sebagai berikut :

1. Inovasi
2. Saluran komunikasi
3. Jangka waktu
4. Sistem social

Dalam penelitian ini penulis melakukan pembahasan wawancara satu persatu dari setiap penelitian yang telah diberikan informan terhadap pertimbangan yang telah di sajikan agar data yang dihasilkan dapat secara muda dipahami.

### **5.2.1 Inovasi**

Dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002 Tentang inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Menurut Evert M. Rogers (Suwarno,2008:9) pengertian inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang didasari dan diterima sebagai suatu hal baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

Rogers Everett menjelaskan inovasi sebagai sebuah ide, praktik, atau obyek yang dianggap baru oleh individu atau unit lain yang mengadopsi (Suwarno, 2008 : 9). Damanpour menjelaskan inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru,

teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Rogers (1961) Difusi Inovasi adalah teori tentang bagaimana sebuah ide dan teknologi baru tersebar dalam sebuah kebudayaan. Teori ini dipopulerkan oleh Everett Rogers pada tahun 1964 melalui bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovations*. Ia mendefinisikan difusi sebagai proses di mana sebuah inovasi dikomunikasikan melalui berbagai saluran dan jangka waktu tertentu dalam sebuah sistem sosial.

Inovasi adalah gagasan, tindakan atau barang yang dianggap baru oleh seseorang. Dalam hal ini, kebaruan inovasi diukur secara subjektif menurut pandangan individu yang menerimanya. Jika sesuatu ide dianggap baru oleh seseorang maka ia adalah inovasi untuk orang itu.

Dari pengertian inovasi diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah gagasan, ide baru oleh seseorang demi kelancaran dan memajukan sistem kerjanya tersebut, baik itu di pemerintahan maupun perusahaan atau kantor milik pribadi atau swasta.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintahan Daerah memberikan peluang bagi inovasi dimana pemerintah daerah dibuka peluang untuk melakukan pembaharuan yang mengarah kepada aspek pelayanan. Di Kecamatan siak sudah dilakukan inovasi dalam bentuk Paten ke E-Paten. Pelayanan paten adalah

penyelenggaraan pelayanan public dikecamatan yang proses pengelolaaannya, mulai dari permohonan sampai ketahap mejaterbitnya dilakukan dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sedangkan E-Paten sebuah aplikasi pelayanan public online yang disediakan oleh pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, inovatif, nyaman, transparan dan akuntabel.

Peneliti melakukan observasi di kantor kecamatan siak dalam penyelenggaraan inovasi dikecamatan siak kabupaten siak belum berjalan dengan baik dikarenakan kecamatan siak belum menjalankan program E-Paten, padahal dikecamatan siak sudah ada proram E-paten tersebut sejak tahun 2015.

Hasil wawancara pada tanggal 26 juli 2019 jam 10:30 tentang inovasi, tindakan dan produk yang di tawarkan oleh kecamatan dalam inovasi pelayanan E-paten menurut bapak Aditiya Chitra Smara, S.STP, M.Si selaku Camat, beliau memberikan jawaban :

*“Untuk tindakan yang dilakukan oleh kecamatan dalam melakukan inovasi terhadap pelayanan adminitrasi terpadu kecamatan (PATEN) yaitu berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh kecamatan siak. Adapun produk yang di tawarkan oleh kecamatan siak dalam inovasi pelayanan diantaranya seperti situ, optic, reklame dimana pemerintah kecamatan diberi limpahan wewenang oleh bupati yang di atur dalam perda nomor 42 tahun 2011 berwenang memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat, pemerintah kecamatan berhak menseleksi syarat-syarat yang dibutuhkan sebelum mengeluarkan surat izin yang di perlukan oleh masyarakat”.*

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan bapak M. Nur Adha, S.STP selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan dikecamatan siak tanggal 26 juli



2019 jam 14:30 tentang inovasi, dengan memberikan pertanyaan seperti “tindakan apa yang dilakukan oleh kanor kecamatan siak kabupaen siak dalam melaksanakan inoasi ?” beliau memberikan jawaban :

*“bahwa tindakan yan dilakukan oleh kecamatan dalam melakukan inovasi terhadap pelayanan administrasi terpadu kecamatan paten yaitu berdasarkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dikantor kecamatan.”*

Dilanjutkan penulis melakukan wawancara kepada salah satu Informan yaitu Masyarakat bapak Yul Hendri pada tanggal 22 agustus 2019 jam 13:00 WIB. Peneliti mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “apakah bapak mengetahui dengan adanya perubahan Paten ke E-Paten dikecamatan siak?” dari pertanyaan ini beliau memberikan jawaban :

*“bahwa saya belum mengetahui perubahan dari paten ke e-paten karena kecamtan siak belum mensosialisasikan program tersebut kepada masyarakat, tetapi saya merasa lebih mudah dan terbantu karena sekarang hanya melalui satu pintu”.*

Diperkuat penulis melakukan wawancara kepada salah satu Informan yaitu Masyarakat bapak Auzar Ibrahim pada tanggal 22 agustus 2019 jam 13:00 WIB. Peneliti mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “apakah bapak mengetahui dengan adanya perubahan Paten ke E-Paten dikecamatan siak?” dari pertanyaan ini beliau memberikan jawaban :

*“saya belum mengetahi tentang program ini, saya pun baru mengetahui sakarang semenjak kalian menyakan prtanyaan ini. Biasanya saya langung mengurus kekantor camatnya”.*

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi dilapangan untuk indikator inovasi, peneliti menyimpulkan bahwa inovasi paten ke E-paten belum berjalan dengan maksimal dikarenakan didalam kantor kecamatan siak belum melaksanakan program Epaten tersebut, padahal perubahan Paten itu sudah ada semenjak tahun 2015. Kemudian masyarakat juga belum mengetahui tentang inovasi tersebut, dikarenakan pihak kecamatan siak tidak mengikutsertakan masyarakat dalam forum pertemuan membahas tentang perubahan paten ke E-paten. Sejatinya masyarakat membutuhkan sosialisasi dan informasi terkait perubahan paten menjadi Epaten, dengan adanya Epaten tersebut jusru dapat mempermudah dan mempercepat proses dari pada pelayanan yang diselenggarakan dikantor kecamatan.

### **5.2.2 Saluran Komunikasi**

Saluran komunikasi; 'alat' untuk menyampaikan pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima. Dalam memilih saluran komunikasi, sumber paling tidak perlu memperhatikan (a) tujuan diadakannya komunikasi dan (b) karakteristik penerima. Jika komunikasi dimaksudkan untuk memperkenalkan suatu inovasi kepada khalayak yang banyak dan tersebar luas, maka saluran komunikasi yang lebih tepat, cepat dan efisien, adalah media massa. Tetapi jika komunikasi dimaksudkan untuk mengubah sikap atau perilaku penerima secara personal, maka saluran komunikasi yang paling tepat adalah saluran interpersonal.

Saluran komunikasi adalah istilah yang diberikan untuk cara di mana kita berkomunikasi. Ada beberapa saluran komunikasi yang tersedia untuk kita saat

ini, misalnya tatap muka percakapan, panggilan telepon, pesan teks, email, internet (termasuk media sosial seperti Facebook dan juga Twitter), dan radio serta TV, ada juga surat tertulis, dan brosur serta laporan untuk nama hanya beberapa.

Peneliti melakukan observasi dilapangan bahwa dimana masyarakat yang telah mengurus dan masih memiliki persyaratan yang belum lengkap, maka pemohon disuruh meninggalkan nomor handphone dan akan dihubungi kembali, tetapi pada kenyataannya peneliti menemukan dilapangan pemohon tidak dihubungi oleh pihak kantor kecamatan melainkan pemohon bolak balik menanyakan tentang surat yang diurus nya karna terlalu lama.

Wawancara pada tanggal 26 Juli 2019 jam 14:00 WIB tentang komunikasi, tujuan dari komunikasi dan bagaimana karakteristik dari penerima layanan, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak M. Nur Adha, S.STP selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan beliau mengatakan :

*“untuk memberikan layanan biasanya masyarakat meninggalkan nomor handphone jika ada kekurangan bisa dihubungi kembali untuk melengkapi persyaratan membuat surat izin usaha tersebut adapun tujuan diadakan komunikasi supaya lancar kepengurusannya terkadang ada persyaratan yang sifatnya tertunda atau belum lengkap dan supaya masyarakat tidak bolak balik untuk melengkapi yang lain maka berkas tersebut ditinggalkan. kemudian masyarakat bisa berkomunikasi langsung dengan pemberi layanan. Adapun karakteristik dari penerima layanan bervariasi ada yang ingin cepat selesai dikarenakan sipengurus ada yang kenal dengan salah satu pejabat dan mengandalkan pejabat tersebut. Padahal staf kantor kecamatan sudah memberikan pemahaman terkait dengan prosedur pelayanan dan melaksanakan berdasarkan prosedur yang sudah ditentukan, kalau memang syarat-syarat yang kurang bukan yang prinsip urusannya bisa diselesaikan tetapi berkas tersebut belum bisa diambil sampai sipengurus melengkapi persyaratannya. Tetapi kalau persyaratan itu bukan bersifat prinsip berkas tersebut tidak akan diproses”.*

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan bapak Romi Candra selaku Staf Seksi Pemerintahan dan Pelayanan dikecamatan siak tanggal 26 juli 2019 jam 15:30 tentang saluran komunikasi, dengan memberikan pertanyaan seperti “apakah tujuan diadakannya komunikasi dan bagaimana bentuk komunikasinya?” beliau memberikan jawaban :

*“tujuan adanya komunikasi supaya lancer dalam kepengurusannya dan bentuk komunikasi biasanya secara langsung dan bisa menggunakan handphone.”*

Dilanjutkan penulis melakukan wawancara kepada salah satu Informan yaitu Masyarakat bapak Gunawan pada tanggal 22 agustus 2019 jam 13:00 WIB. Peneliti mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “apa saja kendala yang ibuk temui dalam menggunakan E-paten ini?” dari pertanyaan ini beliau menjawab :

*“bahwa menurut saya kendalanya tidak ada asalkan persyaratannya sudah lengkap maka akan diproses secepatnya dan sebalik nya jika persyaratannya belum lengkap maka pengurusan tersebut belum bisa diproses.”*

Diperkuat penulis melakukan wawancara kepada salah satu Informan yaitu Masyarakat bapak Samsuri pada tanggal 22 agustus 2019 jam 13:00 WIB. Peneliti mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “apa saja kendala yang bapak temui dalam menggunakan E-paten ini?” dari pertanyaan ini beliau memberikan jawaban :

*“kendala yang saya rasakan tidak ada, karena persyaratan yang saya ajukan sudah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan dikantor kecamatan siak.”*



Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi di lapangan untuk indikator saluran komunikasi dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak kantor kecamatan siak dikarenakan masyarakat belum merasa dilayani dengan baik terkendala dengan kurangnya sosialisasi dan informasi kepada masyarakat terkait dengan pengurusan surat izin tempat usaha.

### 5.2.3 Jangka Waktu

Proses keputusan inovasi, dari mulai seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau menolaknya, dan pengukuhan terhadap keputusan itu sangat berkaitan dengan dimensi waktu. Paling tidak dimensi waktu terlihat dalam (a) proses pengambilan keputusan inovasi, (b) keinovatifan seseorang: relatif lebih awal atau lebih lambat dalam menerima inovasi, dan (c) kecepatan pengadopsian inovasi dalam sistem sosial.

Jangka waktu adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan *controlling* (pengawasan) produktivitas waktu. Sebab waktu menjadi salah satu sumber daya unjuk melakukan pekerjaan, dan merupakan sumber daya yang harus dikelola secara efektif dan efisien.

Efektifitas dapat terlihat dari tercapainya target atau tujuan jangka waktu yang sudah ditetapkan sebelumnya. Dan kata efisien tidak lain mengandung 2 (dua) makna, yaitu makna pengurangan waktu yang ditentukan dan makna investasi waktu menggunakan waktu yang telah ada.

Atau definisi jangka waktu yang lainnya yaitu suatu cara untuk mengatur dan memanfaatkan setiap bagian dari waktu untuk melakukan aktivitas tertentu yang sudah ditargetkan atau di tentukan dalam jangka waktu tertentu dan aktivitas tersebut haruslah diselesaikan.

Jangka waktu yang baik yaitu dengan membuat data pekerjaan atau aktivitas dan menentukan skala dari setiap aktivitas tersebut. Perlu kita ketahui bahwa setiap aktivitas pasti semuanya penting akan tetapi dari data aktivitas pekerjaan tersebut pasti ada yang paling penting, misalnya seperti pekerjaan yang mendesak yang umumnya berkaitan dengan pekerjaan deadline. Letakkan-lah pekerjaan yang terpenting di daftar data paling atas untuk segera di kerjakan baru setelah itu di ikuti dengan daftar aktivitas pekerjaan yang lainnya.

Peneliti melakukan observasi dilapangan pada kantor kecamatan siak kabupaten siak dalam melaksanakan waktu yang digunakan dalam pengurusan surat izin usaha, penulis melihat masih kurangnya kesadaran staf dalam melakukan tugas dan belum sesuai dengan SOP, dimana waktu pembuata surat izin usaha terhalang karena camat jarang ada di tempat sehingga membuat pelayanan menjadi lama dan masyarakat harus menunggu sampai seminggu, dan pihak kantor kecamatan tidak menginformasikan kepada masyarakat yang terkendala dengan berkas yang bermasalah.

Dari hasil wawancara pada tanggal 26 juli 2019 jam 14:00 WIB tentang jangka waktu, berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh kecamatan siak dalam

pengurusan atau membuat surat izin usaha keinovatifan seseorang dalam inovasi, dan seberapa cepat inovasi paten dapat diketahui oleh masyarakat, peneliti melakukan wawancara dengan ibu Elsa Pianti selaku staf seksi pemerintahan dan pelayanan beliau mengatakan :

*“bahwa waktu yang dibutuhkan oleh kecamatan siak dalam pembuatan surat izin usaha tergantung persyaratannya, jika persyaratan sudah lengkap dan hasil survei lapangan tidak berselisih paham dengan formulir yang diisi oleh pemohon itu akan cepat selesai. Maksimal selesainya karena ada atau tidaknya camat berada ditempat atau di kantor kecamatan, untuk waktu selesainya paling lama 5 hari.*

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan bapak Romi Candra selaku Staf Seksi Pemerintahan dan Pelayanan di kecamatan siak tanggal 26 juli 2019 jam 15:30 tentang jangka waktu, dengan memberikan pertanyaan seperti “berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh kecamatan siak dalam pengurusan atau membuat surat izin usaha keinovatifan seseorang dalam inovasi?” beliau memberikan jawaban :

*“pengurusannya atau suratnya sehari atau 2 hari selesai akan tetapi terkendala oleh tandatangan dari camat yang tidak ada ditempat.”*

Dilanjutkan penulis melakukan wawancara kepada salah satu Informan yaitu Masyarakat bapak Santosa pada tanggal 22 agustus 2019 jam 14:00 WIB. Peneliti mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “berapa lama waktu surat izin bapak/ibu diterbitkan?” dari pertanyaan ini beliau menjawab :

*“untuk membuat surat izin usaha waktu yang dibutuhkan sekitar tiga sampai lima hari selesai jika sudah melengkapi syarat dan ketentuan”*

Diperkuat dengan melakukan wawancara kepada salah satu Informan yaitu Masyarakat bapak Auzar Ibrahim pada tanggal 22 agustus 2019 jam 13:00 WIB. Peneliti mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “berapa lama waktu surat izin bapak diterbitkan?” dari pertanyaan ini beliau memberikan jawaban :  
*“saya mengurus atau membuat surat izin tersebut selesai dalam waktu 5 hari”*

Dari hasil wawancara dengan informan yaitu masyarakat diatas bahwa dalam pengurusan surat izin usaha membutuhkan waktu sekitar lebih kurang tiga sampai lima hari jika pemohon telah melengkapi persyaratan yang telah ditentukan namun, jikalau persyaratannya belum lengkap atau masi kurang maka waktu yang dibutuhkan bisa lebih dari lima hari sampai melengkapi persyaratannya.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang ada dilapangan untuk indikator jangka waktu dapat penulis simpulkan bahwa dalam pengurusan surat izin usaha terkendala dikarenakan camat yang jarang ada ditempat dan staf kantor kecamatan kurang menghimbau ke masyarakat dan menginfirmasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat malas mengurus surat izin yang diperlukan.

#### **5.2.4 Sistem sosial**

Sistem sosial adalah kumpulan unit yang berbeda secara fungsional dan terikat dalam kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama. sistem sosial juga dapat diartikan sebagai suatu keseluruhan dari unsur-



unsur sosial yang berkaitan dan berhubungan satu sama lain., dan saling pengaruh-mempengaruhi, dalam kesatuan.

Sistem sosial pada dasarnya adalah suatu sistem dari pada tindakan-tindakan. Ia terbentuk dari interaksi sosial yang terjadi di antara para individu yang tumbuh dan berkembang yang tidak secara kebetulan, melainkan tumbuh dan berkembang diatas standar penilaian umum yang disepakati bersama oleh para anggota masyarakat. Sesungguhnya yang membentuk struktur sosial adalah norma-norma sosial.

Peneliti melakukan observasi di lapangan pemerintahan kecamatan siak kabupaten siak tidak mengikut sertakan masyarakat dalam pertemuan atau sosialisasi tentang perubahan paten menjadi E-paten, banyaknya masyarakat masih bingung dan bertanya-tanya tentang tata cara pengurusan surat izin usaha secara online, sehingga masyarakat merasa terbebani karena adanya masyarakat yang tidak mengetahui pelayanan E-paten dan merasa adanya mani politik didalam pengurusan surat izin usaha tersebut. Maka dari itu, masyarakat malas atau tidak ada kesadaran untuk melakukan pengurusan surat izin usaha atau pun surat menyurat lain nya, padahal surat tersebut sangat dibutuhkan dalam berbagaihal sebagai contoh dalam usaha, membuka suatu CV ataupun PT agar pemerintah mengetahui letak dan lokasi dimna suatu usaha tersebut berada dan pemerintah dapat mengontrol atau menindak lanjuti apabila suatu perusahaan tersebut terjadi suatu hal-hal yang tidak diinginkan ataupun bermasalah.

Wawancara pada tanggal 26 juli 2019 jam 14:00 WIB tentang bagaimana kecamatan menginformasikan kepada masyarakat tentang perubahan paten ke E-paten, apa perbandingan dengan paten dengan E-paten, bagaimana tindakan dari kecamatan jika masyarakat belum mengurus surat izin usaha, penulis melakukan wawancara dengan bapak Muhammad nur adha S.stp memberikan jawaban :

*“Kecamatan menginformasikan kepada masyarakat tentang perubahan paten ke E-paten melalui cara kecamatan mengadakan pertemuan dengan perwakilan kepala desa, dan kelurahan, kemudian kepala desa dan kelurahan mengundang RT dan RW untuk membahas program tersebut, dan kemudian RT dan RW memberitaukan kepada masyarakat. Dengan ada nya Epaten memudah kan dalam pengurusan surat izin tempat usaha, sebenarnya tidak ada perbedaan paten dengan Epaten tepapi masyarakat sangat terbantu dengan adanya Epaten karna masyarakat tidak lagi merasa di persulit dalam pengurusan surat izin usaha. Tindakan dari kecamatan jika ada masyarakat kedapatan belum mengurus surat izin usaha kecamatan hanyan sebatas memberi himbawan dan teguran kepada masyarakat yang bersangkutan.”*

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan bapak Romi Candra selaku staf Seksi Pemerintahan dan Pelayanan dikecamatan siak tanggal 26 juli 2019 jam 15:30 tentang inovasi, dengan pertanyaan seperti “tentang bagaimana kecamatan menginformasikan kepada masyarakat tentang perubahan paten ke E-paten, apa perbandingan dengan paten dengan E-paten?” beliau memberikan jawaban :

*“kami menginformasikan kepada kepala desa, kemudian kepala desa mengampaiakan perangkat dibawahnya yaitu RT/RW dalam forum pertemuan”*

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang ada dilapangan untuk indikator sistem social dapat penulis simpulkan bahwa : masyarakat sangat memerlukan informasi atau pun himbawan dari pihak kecamatan untuk mendapatkan

pelayanan yang baik dari kantor kecamatan siak akan tetap pada kenyatannya pihak kecamatan hanya mensosialisasikan kepada perwakilan kepala desa dan lurah saja. Dengan adanya E-paten justru masyarakat merasa lebih terbantu dan dipermudah dalam pengurusan surat izin usaha tersebut. Selain itu, dari pihak kecamatan hanya memberi hibauan dan teguran kepada masyarakat yang kedapatan belum mengurus surat izin usaha.

**A. Hambatan Inovasi Pelayanan Di Kecamatan Siak Kabupaten Siak Provinsi Riau Tahun 2015-2017 (Studi Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha).**

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan ditemukan factor penghambat dalam inovasi pelayanan surat izin usaha di kecamatan siak kabupaten siak propinsi riau adalah sebagai berikut :

- a. Inovasi paten menjadi E-paten belum banyak diketahui oleh masyarakat dikarenakan pihak kecamatan tidak mengikut sertakan masayakaran dalam membahas tentang pelayanan adminitrasi terpadu kabupaten.
- b. Kurangnya staf kecamatan dalam mengimformasikan pesyaratan yang telah ditentukan oleh pihak kecamatan sehingga pomohon merasa kewalahan dengan persyaratan yang begitu rumit.
- c. Pelayanan pengurusan surat izin usaha yang diselenggarakan di kecamatan siak kabupaten siak kurang baik, terkenda karena seringnya camat tidak ada di tempat sehingga pengurusan surat izin usaha tersebut belum bisa di selesaikan tepat waktu.

d. Kurang tegasnya pihak kecamatan dalam menangani masyarakat yang berkedapatan belum mengurus surat izin usaha ,sedangkan usaha tersebut sudah berjalan sejak lama, sehingga masyarakat malas dalam melakukan pengurusan surat izin usaha tersebut.





## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang inovasi pelayanan di kecamatan siak kabupaten siak provinsi riau tahun 2015-2017 (studi pelayanan perizinan surat izin usah) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Peran kecamatan siak belum maksimal dalam melaksanakan inovasi paten menjadi E-paten dikarenakan kecamatan siak belum melaksanakan program E-paten yang telah ada sejak tahun 2015.
2. Staf kecamatan belum sempurna atau belum maksimal melayani masyarakat, karena banyak yang masih bingung atau bertanya-tanya tentang pengurusan surat izin usaha sehingga masyarakat malas atau menunda-nunda untuk mengurus surat izin usahaya tersebut.
3. dalam pengurusan pelayanan perizinan surat izin usaha dikecamatan siak kabupaten siak adalah belum diketahui oleh masyarakat tentang perubahan paten menjadi E-paten dikarenakan pihak kecamatan tidak mengikut sertakan masayarakan dalam membahas tentang pelayanan adminitrasi terpadu kabupaten dan Kurangnya staf kecamatan dalam mengimformasikan pesyaratan yang telah ditentukan oleh pihak kecamatan, sehingga pomohon merasa kewalahan dengan persyaratan yang begitu rumit namun pelayanan pengurusan surat izin usaha yang

diselenggarakan di kecamatan siak kabupaten siak kurang baik, terkenda karena seringnya camat tidak ada di tempat sehingga pengurusan surat izin usaha tersebut belum bisa di selesaikan tepat waktu.

## 6.2 SARAN

1. Kepada pihak kecamatan siak kabupaten siak harus lebih meningkatkan pelayanan atau mensosialisasikan E-paten kepada masyarakat
2. Pihak kecamatan harus meningkatkan semangat kerja dan kualitas kerja terutama dalam penyelenggaraan pengurusan surat izin usaha yang berbasis E-paten.
3. Seharusnya kecamatan mengikut sertakan masyarakat dalam bermagai hal dalam membahas atau mendiskusikan pemasalahan dan perubahan yang ada di kecamatan, terutama tentang pengurusan surat izin usaha.
4. Pihak kabupaten sebaiknya memberikan pelatihan kepada staf kecamatan siak kabupaten siak agar staf tersebut memiliki kehandalan dalam bidangnya masing-masing.
5. Diharapkan kepada pihak kecamatan siak lebih tegas lagi dalam menangani masyarakat yang belum melakukan pengurusan surat izin usaha.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### BUKU

- Abidin, Said Zainal. (2006). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Suara Bebas
- Barata, AtepAdya. (2003) *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2010). *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Inovasi Manajemen di Kecamatan*. Jakarta
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media
- Kariono. (2012). *Reformasi Pelayanan Perijinan*. Sumatera Utara: BPPT Provinsi Sumatera Utara.
- Moenir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muhammad, Ismail dkk. (2006). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Muhammad, Suwarsono. (2013). *Strategi Pemerintahan: Manajemen Organisasi Publik*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Parsolong, Harbani. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Ratminto, dkk. (2010). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Rogers, Everett, M. (2003). *Diffusions of Innovations*; Fifth Edition. Simon & Schuster Publisher

Said, Mas'ud. (2009). *Birokrasi Di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press

Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Subarsono. (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Syafri, Wirman. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. PT. Gelora Aksara Pratama

Thoha, Miftah. (2012). *Birokrasi Pemerintah dan Kekuasaan di Indonesia*. Yogyakarta: Thafa Media.

Winarno, Budi. (2002). *Kebijakan dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.

### **Literatur/Skripsi**

Gurning, Desman Armando. (2013). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Siak*. Jakarta: Universitas Indonesia



Lubis, Arie Angga. (2014). *Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Express Di Kantor Pos Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Riau

Oktalani, Maresa. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Pengesahan Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor (Studi Kantor Samsat Pekanbaru Kota)*. Pekanbaru: Universitas Riau

### **Peraturan**

Undang-Undang Dasar Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 17 tahun 2018

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010

Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat