

## **INOVASI PELAYANAN PUBLIK MENUJU SMART CITY MADANI DI KECAMATAN BUKIT RAYA KOTA PEKANBARU**

**Niken Putri Salsabila<sup>1</sup>, Mayarni<sup>2</sup>**

Universitas Riau

[nikenputri292@gmail.com](mailto:nikenputri292@gmail.com)<sup>1</sup>, [mayarni@lecturer.unri.ac.id](mailto:mayarni@lecturer.unri.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstrak :** Pada dewasa ini, zaman digitalisasi sangat diperlukan bagi pemerintah terutama dalam hal pelayanan publik. Kota Pekanbaru untuk mewujudkan smart city madani mengharuskan pemerintah untuk menciptakan inovasi pada bidang pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Kecamatan Bukit Raya merupakan salah satu kecamatan yang telah menciptakan inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi di zaman digitalisasi ini. Program pelayanan tersebut berupa Sistem Pelayanan Terpadu (SIPADU), Elektronik menyapa (E-SAPA), Pembangunan Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMBRW), Pelayanan antar-jemput, dan Orang tua Asuh. Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik yang ada di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan teori inovasi Rogers berdasarkan pada lima indikator yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan coba, dan kemudahan diamati. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil pada penelitian ini adalah inovasi pelayanan publik belum berjalan secara maksimal tetapi sudah menjadikan pelayanan menjadi efektif dan efisien.

**Kata Kunci :** *E-Government*, Inovasi, Pelayanan Publik

**Abstract :** *Today, the age of digitalization is indispensable for the government, especially in terms of public services. Pekanbaru city to realize smart city madani requires the government to create innovations in the field of public services in order to provide services that are transparent, accountable and accessible to the entire community. Bukit Raya subdistrict is one of the sub-districts that has created public service innovations by utilizing technology in this digitalization era. The service program is in the form of Integrated Service System (SIPADU), Electronic greeting (E-SAPA), Community Empowerment Development Based on Rukun Warga (PMBRW), Shuttle Service, and Foster Parents. This research aims to find out how public service innovations exist in Bukit Raya Subdistrict pekanbaru city. This study uses Rogers' theory of innovation through five indicators namely relative advantage, compability, complexity, triability, and observability. The research method used in this study is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of observation, interview, and documentation. The results of the research show that public service innovation has not been running to the maximum but has made the service effective and efficient*

**Keywords:** *E-Government, Innovation, Public Service*

### **PENDAHULUAN**

Pemerintahan yang ada di Kota Pekanbaru melakukan berbagai cara dalam memberikan

pelayanan yang terbaik kepada masyarakatnya baik dalam pelayanan publik berbasis teknologi maupun pelayanan publik secara langsung, guna pelayanan publik yang dilakukan melalui sistem teknologi agar masyarakat dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat sekarang dengan meningkatnya pengaruh perkembangan zaman. Ada berbagai jenis pelayanan publik yang dibuat dan diberikan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru untuk mewujudkan konsep *Smart City* yang didalamnya ada 6 pilar berikut diantaranya, *Smart Governance* (tata kelola pemerintah yang pintar), *Smart People* (penduduk yang pintar), *Smart Economy* (ekonomi yang pintar), *Smart Environment* (lingkungan yang pintar), *Smart Mobility* (mobilitas yang pintar) dan *Smart Living* (kehidupan yang pintar). Dari enam pilar yang ada terdapat *Smart Governance* atau biasa disebut tata kelola pemerintah yang pintar merupakan salah satu pilar yang bertujuan untuk pemerintah daerah atau alat perangkat daerah dapat melakukan inovasi sesuai ketentuannya dengan terkhususkan kedalam inovasi pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Salah satu alat perangkat daerah yang menyelenggarakan inovasi pelayanan publik secara terus menerus yaitu Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.

Kecamatan Bukit Raya ini merupakan Kecamatan pertama kali yang mewujudkan *E-Government* dan konsep *Smart City* Madani yang berada di Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Kecamatan Bukit Raya ini berhasil melakukan inovasi terhadap kegiatan pelayanan publik di kantor camat, berbagai inovasi pelayanan publik yang dibuat oleh camat sendiri berupa pelayanan jasa seperti antar jemput surat permohonan dan izin usaha, pelayanan publik berupa produk aplikasi-aplikasi program yang isinya terdapat fitur-fitur yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan surat dan mendapatkan pelayanan publik yang efektif, efisien dan transparan serta juga terdapat tandatangan elektronik yang tujuannya memudahkan masyarakat mendapatkan permohonan surat izin bisa langsung selesai dengan beberapa menit saja beda dari yang sebelumnya perlu menunggu waktu seminggu untuk mendapatkan tandatangan dari camatnya sendiri. Dalam hal ini sistem manual yang ada di camat sendiri akan membutuhkan waktu yang cukup lama dalam pengurusan administrasinya dan sedikit rumit dalam mencari data Organisasi Pemerintah Daerah.

Hal ini terbukti dengan adanya kunjungan kerja dari pihak Kecamatan Pariaman Tengah, Kota Pariaman, Sumatera Barat dan mengapresiasi inovasi sistem pelayanan PATEN yang ada di Kecamatan Bukit Raya dengan SIPADU (sistem pelayanan terpadu) sudah menggunakan aplikasi HP android. Kunjungan rombongan Kecamatan Pariaman Tengah yang berjumlah 25 orang terdiri pegawai kecamatan dan kelurahan diwakili Kasi PPM Kecamatan Pariaman Tengah, bertujuan melihat pelayanan di Kecamatan Bukit Raya dan realisasi kegiatan pembangunan sarana dan pemberdayaan kelurahan. Berikut merupakan tabel inovasi pelayanan di Kecamatan Bukit Raya:

**Tabel 1 Inovasi Pelayanan di Kecamatan Bukit Raya**

No	Program	Tujuan	Tahun Pembuatan	Keterangan
1	Sipadu	Agar proses surat menyurat, urus-mengurus dipermudah dan berjalan dengan lancar	2017	Berjalan
		Untuk mempermudah koordinasi dan penyampaian		

2	E-Sapa	informasi keluhan kesah dari pihak masyarakat dengan pihak kecamatan	2016	Vakum
3	Pembangunan Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga	Sebagai pedoman penyelenggaraan kerja RW	2016	Berjalan
4	Pelayanan Antar Jemput	Memudahkan proses penyelenggaraan administrasi	2016	Berjalan
5	Orang Tua Asuh	Memfasilitasi masyarakat kurang mampu untuk mendapatkan bantuan financial dengan mendata masyarakat yang memiliki kategori tingkat ekonomi menengah keatas	2017	Berjalan

Sumber: Olahan Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel di atas pada proses pengenalan inovasi tersebut kepada masyarakat Kecamatan melakukan sosialisasi yang bertujuan agar masyarakat memahami dan mengerti inovasi yang akan mereka gunakan dalam menjalankan pelayanan di Kecamatan. Namun ada beberapa masyarakat yang tidak memahami proses penggunaan inovasi tersebut akibat kurangnya edukasi dan tidak sedikit pula masyarakat yang tidak mengerti cara menggunakan *smartphone*. Berikut tabel data penggunaan inovasi pelayanan:

**Tabel 2 Penggunaan Inovasi Pelayanan di Kecamatan Bukit Raya**

Inovasi	Penggunaan Manual			Penggunaan Online		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Sipadu	-	-	-	-	-	196
Pelayanan Antar Jemput (Usaha Mikro Kecil)	-	-	-	1.200	1.350	Kurang lebih 1.600
Orang Tua Asuh	8	13	20	-	-	-

Sumber: Olahan Peneliti, 2021

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa pengguna inovasi secara online untuk Inovasi Sipadu berjumlah 196 orang pada tahun 2019, terkait hal ini terdapat alasan mengapa Kecamatan Bukit Raya berani membuat terobosan karena telah diterapkan di berbagai wilayah Pulau Jawa. Namun, bedanya di Jawa tidak menggunakan tanda tangan digital, melainkan tanda tangan basah. Sebuah inovasi baru diciptakan memudahkan masyarakat Bukit Raya dalam menggunakan tanda tangan digital. Hal ini sepenuhnya sejalan dengan visi *Smart City* Madani yang terdapat di Kota Pekanbaru. Sekaligus memudahkan masyarakat, karena tidak perlu datang ke kantor camat dalam urusan mereka dari A-Z, bahkan masyarakat bisa mencetak administrasinya sendiri. Meminimalisir pemerasan antar ASN di Kecamatan Bukit Raya juga penting karena SIPADU memungkinkan masyarakat tetap menangani semuanya tanpa harus bertemu dengan pejabat ASN.

Selanjutnya inovasi Pelayanan Antar Jemput Usaha Mikro Kecil pada tahun 2017

berjumlah 1.200 orang, tahun 2018 berjumlah 1.350 orang, pada tahun 2019 berjumlah 1.600 orang lebih. Untuk Inovasi Pelayanan secara manual, Inovasi Sipadu dan Pelayanan Antar Jemput tidak memiliki data arsip yang valid dari pihak Kecamatan karna kedua inovasi tersebut bisa diakses oleh seluruh masyarakat Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru yang berjumlah 903.860 jiwa, sehingga Pemerintah Kecamatan tidak memiliki jumlah yang pasti dan untuk Inovasi Orang Tua Asuh pada tahun 2017 berjumlah 8 orang, 2018 berjumlah 13 orang, dan 2020 berjumlah 20 orang dengan sistem pelaksanaan yang dikoordinasikan oleh pemerintah kecamatan langsung.

Berdasarkan uraian di atas, ditahun 2016 masih menggunakan manual dan dari tahun 2017 baru beralih menuju E-Government, tetapi masih juga ada keluhan dari masyarakat karena dalam menerapkan inovasi harus mengikuti E-Government untuk tahun 2019, jikalau tidak memenuhi syarat maka tidak akan dilayani oleh aparat.

Melihat situasi keadaan masyarakat di Camat Bukit Raya tersebut, banyak pertimbangan dalam mengembangkan inovasinya. Karena sumber daya manusia yang tidak mumpuni dan minimnya edukasi yang diberikan pada proses pelaksanaannya. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi merupakan wujud dari era globalisasi yang membutuhkan kecepatan dan kemudahan dalam mendapatkan berbagai kebutuhan dan pelayanan, sehingga dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang menuntut Pemerintah Kota Pekanbaru khususnya Kecamatan Bukit Raya untuk bisa menyelenggarakan tugas pokok fungsinya dengan transparan akuntabel, cepat, berkualitas dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok dan fungsi pemerintah yang terkena dampak dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan jasa yang dipresentasikan melalui bidang-bidangnya tersendiri, yang meliputi layanan transportasi, layanan pendidikan, dan layanan jasa lainnya seperti perbankan atau layanan public lainnya yang bergerak pada bidang administrasi atau kependudukan (Mayarni et al., 2018:15).

Pelayanan publik yang berinovasi dengan memanfaatkan teknologi merupakan suatu upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik serta dapat memberikan kepuasan dan dapat menjawab kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang memuaskan merupakan salah satu upaya mewujudkan Visi Kota Pekanbaru yaitu terwujudnya Kota Pekanbaru sebagai pusat perdagangan dan jasa, pendidikan serta pusat kebudayaan Melayu menuju masyarakat sejahtera yang berlandaskan iman. Namun untuk meningkatkan kapasitas masyarakat dalam mengakses informasi dan menerima pelayanan publik yang prima, pemerintah kecamatan harus terus menemukan inovasi-inovasi yang sifatnya mempermudah masyarakat dalam proses administrasi pelayanan publik di kecamatan bukit raya dengan bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju *Smart City Madani*.

Inovasi ialah sebuah proses pembaharuan dari berbagai macam sumber daya sehingga dengan adanya proses inovasi sumber daya tersebut akan memiliki manfaat yang sangat menguntungkan bagi manusia. Inovasi ini juga dapat menyempurnakan fungsi pada suatu produk atau sumber daya sehingga dapat digunakan dan memiliki nilai manfaat yang lebih. Adapun manfaat inovasi dalam pemerintahan yaitu untuk mengembangkan dan menemukan cara yang baru untuk memecahkan masalah dalam memberikan pelayanan publik.

Menurut Mulgan dan Albury dalam (Kurniawan, 2015:170) dijelaskan bahwa keberhasilan inovasi merupakan hasil dari penciptaan barang atau jasa sebuah produk inovasi pelayanan terbaru yang didapatkan dari hasil kerja sama dalam melakukan kegiatan yang

mendapatkan hasil yang memuaskan. Inovasi muncul dari perubahan bentuk dan desain produk barang atau jasa sementara inovasi proses muncul dari pergerakan konstan pembaruan kualitas dan kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang diperlukan untuk berinovasi. Maka dari itu penulis menggunakan teori Rogers dalam (Wuri, 2016:5) untuk mengetahui inovasi di Kecamatan Bukit Raya berdasarkan 5 indikator yaitu: Relative advantage atau keuntungan relative, Compability atau kesesuaian, complexity atau kerumitan, triability atau kemungkinan dicoba, dan observability atau kemudahan diamati. Penelitian ini dilakukan berada di Kota Pekanbaru. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian di Kota Pekanbaru karena inovasi pelayanan publik di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru ini sudah dibidang cukup bagus. Selain itu juga karena Kota Pekanbaru dilandasi oleh *Smart City* Madani yang dimana visi misinya menyangkut pembahasan inovasi pelayanan publik.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian dibuat dan digunakan agar penelitian berjalan dengan baik, sistematis serta tercapainya hasil penelitian yang diharapkan. Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif. Creswell (2016:3-4) metode penelitian kualitatif merupakan bagaimana menemukan dan memahami makna terkait isu sosial dan kemanusiaan. Penelitian kualitatif ini memiliki proses yang dimana melibatkan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur penting mengenai permasalahan yang ditemukan dan akan dikumpulkan melalui pengumpulan data yang spesifik dari para informan mengenai data-data secara induktif. Dan laporan akhir ini mempunyai cara yang fleksibel, siapapun informan yang ikut serta dalam penulisan laporan akhir ini harus fokus pada permasalahan yang ada didalam penulisan laporan ini guna mendapatkan informasi yang akurat.

Alasan penulis menggunakan menggunakan metode kualitatif untuk penelitian ini dengan pendekatan studi kasus agar peneliti dapat lebih mendalam melihat Inovasi Pelayanan menuju *Smart City* Madani di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru melalui tahap perkumpulan data metode penelitian deskriptif kualitatif. Dilihat dan diamati inovasi pelayanan publik tersebut sangat berpengaruh terhadap peningkatan mewujudkan *smart city* madani di kota Pekanbaru. Adapun tujuan penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif adalah untuk mendapatkan, megutarakan dan menggambarkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyanggahkan apa yang sebenarnya terjadi tanpa menambah dan mengurangi agar dapat dipercaya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan Alur analisis mengikuti model analisis interaktif sebagaimana di ungkapkan Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2017:132-142). Peneliti menggunakan metode *purposive sampling* dalam memperoleh informasi mengacu pada pemilihan informan berdasarkan standar yang berkompeten atau memiliki ciri khusus dalam pengambilan sampel guna mendapatkan informasi yang akurat terkait data yang dibutuhkan. Selanjutnya dalam mengambil informan masyarakat penulis menggunakan teknik pengambilan sample *snowball sampling* yakni dengan cara mengambil sampel dari sumber datanya langsung yang mulanya hanya beberapa orang lama lama menjadi banyak orang lainnya. Sebagaimana yang telah dibuat dari jumlah sumber data yang sedikit itu tersebut belum mampu memberikan data yang lengkap maka diperlukan lagi untuk mencari data yang lengkap kepada orang yang mengerti akan permasalahan tersebut agar dapat digunakan dan dikelola sebagai sumber data si peneliti. Dengan demikian jumlah sampel sumber data akan semakin besar, seperti bola salju yang menggelinding lama-lama

menjadi besar (Sugiyono, 2017:218-219). Informan dalam penelitian ini adalah:

1. Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru
2. Kepala Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru
3. Kepala Pembangunan Pemberdayaan Masyarakat Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru
4. Staff IT Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru
5. Masyarakat (3).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi merupakan suatu proses penggunaan teknologi baru dalam kehidupan sehari-hari yang dimana proses tersebut masuk kedalam suatu produk untuk menambah nilai produk tersebut menjadi lebih baik lagi. Inovasi juga sebuah ide atau gagasan baru dalam sebuah produk, tidak hanya dalam sebuah produk inovasi juga bisa membantu mengembangkan ruang lingkup pelayanan publik. Pelayanan publik di Kota Pekanbaru tepatnya di Kecamatan Bukit Raya sangat mengedepankan Pelayanan Publik kepada masyarakat agar masyarakat dapat merasakan kepuasan dalam menjalankan segala urusan yang berbentuk pelayanan, karena mengikuti visi dan misi Kota Pekanbaru tersebut, pelayanan publik yang ada di Kecamatan Bukit Raya ini mengadakan inovasi dalam bentuk pelayanan publik berbasis teknologi. Inovasi Pelayanan Publik tersebut dibuat oleh Kecamatan Bukit Raya untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat dan membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya.

Penelitian ini mengkaji tentang Inovasi Pelayanan Publik Menuju *Smart City* Madani Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru, dalam hal ini disini peneliti menggunakan teori Rogers dalam (Wuri 2016) dimana menjelaskan 5 atribut inovasi untuk mengkajinya, yaitu:

1. *Relative Advantage* atau Keunggulan Relatif
2. *Compability* atau Kesesuaian
3. *Complexity* atau Kerumitan
4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba
5. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Untuk dapat menjelaskan kelima indikator diatas yang berkaitan dengan permasalahan Inovasi Pelayanan Publik Menuju *Smart City* Madani Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru, penulis menyelesaikan hasil penelitiannya dengan menggunakan teknik wawancara langsung kepada informan. Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai pembahasan tentang Inovasi Pelayanan Publik Menuju *Smart City* Madani Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.

### 1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Adapun inovasi yang telah dibuat oleh Kecamatan Bukit Raya yaitu Sistem Pelayanan Terpadu (SIPADU), Elektronik menyapa (E-SAPA), Pembangunan Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMBRW), Pelayanan Antar Jemput, dan Orang Tua Asuh. Dengan demikian pihak Kecamatan mendapatkan keuntungan dan manfaat tersendiri dari inovasi pelayanan publik tersebut secara efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pelayanan sebelumnya masih menggunakan pelayanan konvensional, yang dimana pelayanan tersebut masih mengikuti cara umum yaitu masyarakat yang datang ke kantor langsung dan mengurus semua segala urusan surat menyurat mereka secara langsung menemui pihak atau staff camat Bukit Raya. Dengan adanya teknologi di era sekarang ini, pihak camat pun mengikuti Visi dan Misi Kota Pekanbaru yaitu

mewujudkan *smart city* madani dimana visi dan misi tersebut membentuk suatu pelayanan yang efektif dan efisien menggunakan teknologi.

Dengan demikian untuk memudahkan pelayanan publik di Kecamatan Bukit Raya pihak camat menemukan inovasi didalamnya dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi yang berbasis online. Inovasi tersebut mengubah sistem pelayanan yang awalnya dilakukan secara konvensional sekarang dilakukan dengan sistem online melalui aplikasi yang dibuat. Tetapi dengan adanya sistem pelayanan publik yang berbasis online yang dibuat oleh pihak camat tersebut, sistem pelayanan yang konvensional pun tetap dijalankan sebagaimana telah dijalankan dahulunya. Jadi di Kecamatan Bukit Raya tersebut tetap menjalankan sistem pelayanan dengan 2 cara yaitu dengan konvensional dan sistem berbasis online.

Melihat fitur-fitur yang ada didalam aplikasi dan web tersebut surat yang tadinya harus diurus dalam beberapa hari, sekarang hanya tinggal menentukan fitur bagian mana yang dibutuhkan masyarakat dalam menyelesaikan segala administrasinya lalu tinggal klik dan isi apa saja yang dibutuhkan. Tidak hanya itu saja apabila ada dokumen atau berkas masyarakat yang tidak bisa diakses melalui aplikasi, pihak kecamatan juga membuat sebuah Pelayanan Antar Jemput yang dimana tujuannya untuk memudahkan segala bentuk proses administrasi masyarakat ke pihak camat. Inovasi Pelayanan Antar Jemput ini dibuat dan diakses melalui web yang tersedia. Dengan demikian proses administrasi antara masyarakat dan pihak camat pun terselenggarakan dengan baik dan tidak memakan waktu yang lama dalam memprosesnya.

Berdasarkan wawancara juga dapat dilihat bahwa aplikasi dan web yang dibuat oleh Kecamatan Bukit Raya untuk mempermudah segala bentuk pelayanannya dirasakan juga oleh masyarakat setempat. Karena dengan adanya inovasi pelayanan publik ini tidak hanya pihak camat yang merasakan manfaat yang lebih dari inovasi ini tetapi masyarakat juga merasakannya. Aplikasi ini dibuat juga untuk mempermudah masyarakat dan pihak kecamatan dalam proses administrasinya. Dengan demikian inovasi pelayanan publik ini sudah termasuk kategori yang saling menguntungkan antara masyarakat dan pihak camat karena sudah mencukupi kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik secara efektif dan efisien, selain itu kinerja dan nilai lebih dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup memuaskan masyarakat Kecamatan Bukit Raya itu sendiri, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh inovasi yang telah peneliti jelaskan diatas masing-masing memiliki keuntungan relative yang jauh lebih baik jika dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi tersebut

## **2. *Compability* atau Kesesuaian**

Berdasarkan hasil wawancara dijelaskan bahwa inovasi pelayanan publik yang dibuat oleh Kecamatan Bukit Raya ini sudah menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan juga sesuai dengan perkembangan era teknologi sekarang yang dimana semua serba canggih menggunakan teknologi dan internet. Inovasi pelayanan berbasis teknologi dikatakan berhasil apabila inovasi tersebut dapat menarik masyarakat beralih dari sistem pelayanan konvensional ke sistem pelayanan serba teknologi (online).

Teknologi di era sekarang tidak terlepas dari kehidupan manusia, maka dari itu pihak Kecamatan membuat suatu ide inovasi terhadap pelayanan publik guna untuk memperlancar segala urusan sesuai dengan kebutuhan dan kegunaan masyarakat sehari-hari. Inovasi pelayanan publik ini dibuat juga sesuai dengan visi misi Kota Pekanbaru yang dimana tujuannya menciptakan masyarakat yang pintar dan ideal terhadap era teknologi sekarang ini.

Adanya inovasi pelayanan publik berbasis teknologi ini masyarakat dan pihak camat Bukit Raya tersebut menerima dengan baik inovasi pelayanan ini, karena dengan adanya inovasi

pelayanan publik di Kecamatan Bukit Raya ini dapat memudahkan dan menunjukkan kepada masyarakat tentang kemudahan layanan dan kemudahan mendapatkan informasi bagian administrasi maupun non-administrasi sesuai dengan perkembangan sekarang dan hal-hal yang dibutuhkan masyarakat terhadap Kecamatan.

Masyarakat yang ada di Kecamatan Bukit Raya sangat menerima dengan baik inovasi pelayanan publik tersebut. Karena dengan adanya inovasi pelayanan publik yang dibuat oleh pihak Kecamatan ini sangat membantu masyarakat sekali dalam menjalankan segala bentuk urusan surat menyurat dan kebutuhan. Dengan adanya kesesuaian inovasi pelayanan yang baru dengan yang lama tersebut dirasakan juga oleh pihak kecamatan yang menjalankan inovasi pelayanan tersebut hal ini adapula disampaikan melalui wawancara oleh bagian Pembangunan Kecamatan yang dimana sistem pelayanannya yang konvensional berinovasi ke sistem pelayanan berbasis teknologi. Maka dengan demikian inovasi pelayanan publik ini hadir dengan memudahkan segala urusan masyarakat dan kewajibannya tanpa menghilangkan cara konvensional terhadap kecanggihan teknologi sekarang. Sehingga masyarakat yang hendak mengurus segala hal yang diperlukan yang tidak ada di aplikasi atau web yang telah dibuat bisa datang ke kantor untuk menyelesaikannya hal yang harus diselesaikan di kantor. Sehingga inovasi pelayanan publik berbasis teknologi ini dibuat tidak mengubah sistem konvensional yang ada tetapi memudahkan masyarakat mengikuti perkembangan di era serba teknologi ini guna meminimalisir waktu dan membuat pelayanan publik menjadi efektif dan efisien.

### **3. Complexity atau Kerumitan**

Adanya inovasi pelayanan publik tidak sedikit yang merasakan kesulitan atau kerumitan dalam menjalankan prosesnya terutama pada sistemnya. Karena inovasi yang baru ini dijalankan menggunakan sistem serba digitalisasi melalui internet dan teknologi sekarang. Kerumitan yang dirasakan oleh pihak Camat yang menyalurkan inovasi pelayanan publik ini mereka kesulitan apabila sistem jaringan mereka terganggu, ini membuat mereka menjadi kesulitan dalam menjalankan kerja mereka sebagai pelayan masyarakat. Jaringan ini biasanya terganggu diakibatkan beberapa kendala yang ada, seperti jaringan dari pusat nya langsung yang bermasalah, dan dari sistem aplikasi dan webnya yang tidak mau diakses. Kerumitan yang dirasakan oleh pihak Camat ini sangat saling bergantung apabila jaringan sudah bermasalah otomatis sistem didalam aplikasi dan web pun sulit ditemukan dan diakses oleh masyarakat itu sendiri.

Terkadang masyarakat harus datang kembali ke kantor Camat untuk menyelesaikan urusannya yang tidak bisa diakses melalui aplikasi dan web tersebut. Ini juga membuat pihak Camat sendiri kewalahan apabila tiba-tiba masyarakat yang seharusnya bisa diselesaikan segala urusannya melalui inovasi pelayanan yang baru sekarang ini harus datang ke kantor untuk komplek terhadap pelayanan yang baru sekarang tidak bisa diakses dan mengharuskan masyarakat datang ke kantor untuk menyelesaikannya, membuat para pihak Camat kewalahan akibat kurangnya SDM yang ada di kantor Camat itu sendiri. Bukan hanya itu saja, kerumitan ini juga dirasakan oleh masyarakat sendiri yang tidak memahami teknologi dan internet di era sekarang yang membuat masyarakat terkadang harus menyelesaikan segala urusannya di kantor dibantu oleh pihak Camat untuk menyelesaikannya.

Tidak sedikit pula masyarakat yang kurang mengerti dalam menggunakan pelayanan yang berbasis teknologi ini, kadang ada masyarakat yang mereka sudah tidak mengerti tetapi malah datang ke kantor dan marah-marah karena tidak bisa diakses yang mereka butuhkan. Bukan tidak bisa diakses seperti sebelumnya yang telah dibahas tetapi karena masyarakat sendiri yang

kurang mengerti bagaimana cara menggunakan pelayanan berbasis teknologi ini. Ini juga suatu kerumitan yang dirasakan oleh masyarakat dan juga pihak Kecamatan tetapi pihak Camat tidak pernah menolak keluhan masyarakat atau kerumitan masyarakat dalam menjalankan proses administrasinya pihak kecamatan pun membantu dengan senang hati untuk menyelesaikan segala urusan masyarakatnya.

#### **4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba**

Kecamatan Bukit Raya sendiri mengadopsi inovasi tersebut disana untuk mengembangkan sistem inovasi pelayanan publik yang ada di kecamatan yang tujuannya mempermudah masyarakat dan pihak Camat dalam menjalankan proses administrasi pelayanan yang dilakukan masyarakat ke kantor Camat. Pihak Camat Bukit Raya bukan hanya mengadopsi sistem inovasi pelayanan publik tersebut, tetapi juga pihak Camat menerapkan sistem nya tersendiri yang dimana sistem tersebut pihak Camat modifikasi lagi sesuai yang dibutuhkan masyarakat dan sesuai yang ada pada perkembangan zaman sekarang ini. Sistem inovasi pelayanan publik yang dibuat dan dimodifikasi oleh Kecamatan Bukit Raya ini juga merupakan satu-satunya inovasi pelayanan publik yang ada di Pekanbaru yang menggunakan sistem pelayanan publik berbasis teknologi.

Sistem inovasi pelayanan publik yang ada ini merupakan contoh inovasi yang akan kemungkinan dicoba oleh Pemerintah Daerah yang ada di kota Pekanbaru untuk mengembangkan sistem pelayanan mereka menjadi lebih mudah, efektif dan efisien. Inovasi pelayanan publik ini bukan hanya paling pertama digunakan di daerah Kota Pekanbaru tetapi inovasi ini juga merupakan inovasi pelayanan berbasis teknologi yang dicoba oleh daerah Provinsi Riau untuk dikembangkan menjadi lebih baik lagi pelayanannya dan menjadi acuan bagi daerah daerah yang ada disekitar daerah Provinsi Riau untuk mencoba inovasi pelayanan publik berbasis teknologi ini.

Inovasi pelayanan publik yang ada di kecamatan Bukit Raya ini juga terdengar sampai ke daerah Sumatera Barat kabarnya inovasi pelayanan publik yang berbasis teknologi ini sukses membuat masyarakat menjalankan segala kebutuhan dan kewajibannya di kantor Camat menjadi lebih mudah, efektif dan efisien. Ini menjadi salah satu bukti kemungkinan akan dicoba oleh daerah lain mengenai sistem inovasi ini, daerah Sumatera Barat tepatnya di daerah Bukittinggi dan Padang sudah melakukan pertemuan ke Kecamatan Bukit Raya untuk melihat dan menganalisa kembali bentuk inovasi program pelayanan publik yang berbasis teknologi ini yang sangat menguntungkan bagi kedua belah pihak bersangkutan baik itu masyarakat maupun pihak Camat nya itu sendiri.

#### **5. *Observability* atau Kemudahan Diamati**

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa inovasi pelayanan publik yang ada di Kecamatan Bukit Raya merupakan peniruan dari sistem pelayanan publik yang sudah diterapkan dari daerah lain yaitu daerah Jawa. Di daerah Jawa sendiri kita sudah sama-sama tahu bahwa daerah tersebut selalu berkembang sesuai dengan perkembangan zamannya. Dari situlah daerah tersebut memanfaatkan perkembangan zaman sekarang yaitu dengan perkembangan teknologi yang ada.

Pihak dari Kecamatan Bukit Raya tersebut tidak mau ketinggalan dengan sistem pelayanan tersebut, dengan melihat keuntungan dari sistem pelayanan mereka, pihak Kecamatan sudah melihat lebih jauh apa saja yang menjadi keuntungan dan manfaat yang didapatkan kalau mereka menerapkan inovasi sistem pelayanan publik tersebut. Hal ini diketahui dengan adanya visi misi Kota Pekanbaru yang dimana tujuannya untuk mewujudkan kota Pekanbaru menjadi

Smart City madani. Dengan adanya visi misi tersebut, hal ini menjadikan pihak camat bukit raya itu sendiri bersemangat menciptakan sebuah inovasi berupa pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ada di daerah bukit raya. Dalam pengamatan yang dilakukan oleh pihak camat Bukit Raya inovasi pelayanan publik ini telah memasuki kriteria yang bisa dijangkau masyarakat dan pihak camat dalam penggunaannya. Karena inovasi pelayanan publik ini dibuat sesuai dengan kebutuhan dan yang diperlukan/digunakan masyarakat yaitu teknologi. Masyarakat sekarang tidak jauh dari yang namanya teknologi ini maka dari itu inovasi pelayanan publik tersebut dibuat sesuai dengan teknologi yang telah diamati oleh pihak camat tersebut.

bahwa inovasi pelayanan publik ini dibuat sesuai dengan yang telah diamati kembali bagaimana proses penggunaannya melalui jaringan dan teknologi yang dibuat. Inovasi pelayanan publik ini juga dilihat kembali bagaimana proses jaringannya apabila masyarakat dan pihak camat yang menggunakannya terutama pak camatnya sendiri yang pasti bakalan sering menggunakan sistem inovasi pelayanan publik tersebut. Nah disini pihak staff it nya sendiri meninjau dan mengamati kembali bagaimana proses jaringannya apabila pak camat sedang tidak lagi berada di kantor, apakah masih bisa terhubung jaringannya atau tidak. Maka staff it yang ada di Kecamatan Bukit Raya tersebut memodifikasi jaringan dan teknologinya sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan pihak camat sendiri agar tidak terjadinya kendala terhadap jaringan karena disini menggunakan sistem jaringan teknologi maka staff it dari pihak camat sendiri pun meminimalisirkan kendala yang akan terjadi kedepannya.

Dengan demikian inovasi pelayanan publik ini dibuat oleh Kecamatan Bukit Raya tidak hanya dibuat serta merta begitu saja tetapi dari pihak camat Bukit Raya sendiri telah melakukan pengamatan terhadap inovasi pelayanan publik yang telah dibuatnya, baik dari segi proses administrasinya, segi alat dan segi kegunaannya. Tujuan dilakukannya pengamatan sebelum menjalankan atau menggunakan inovasi pelayanan publik agar tidak terjadinya kendala pada saat penggunaannya dan tidak berjalan setengah jalan saja akibat kurangnya perancangan yang matang sehingga inovasi pelayanan publik yang dibuat tersebut tetap berjalan sesuai dengan proses dan kebutuhannya masing masing dan menjadikan pelayanan publik di kecamatan Bukit Raya menjadi efektif, efisien dan memudahkan masyarakat dalam mengakses segala kebutuhan dan kewajibannya.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Inovasi yang telah dibuat oleh Kecamatan Bukit Raya yaitu Sistem Pelayanan Terpadu (SIPADU), Elektronik menyapa (E-SAPA), Pembangunan Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMBRW), Pelayanan Antar Jemput, dan Orang Tua Asuh dan Penerapan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi di Kecamatan Bukit Raya dapat disimpulkan bahwa belum berjalan secara maksimal tetapi sudah menjadikan pelayanan menjadi efektif dan efisien. Hal tersebut dijelaskan di indikator indikator teori inovasi Rogers yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, Kemudahan Diamati.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan inovasi pelayanan publik di Kecamatan Bukit Raya, adapun faktor pendukungnya yaitu sumber daya manusia dan sarana prasarana. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu kurangnya sosialisasi dan gangguan jaringan. Kurangnya sosialisasi secara merata dan berkelanjutan kepada pengguna pelayanan, dan gangguan jaringan yang dapat mengganggu proses pelaksanaan inovasi

pelayanan publik tersebut.

### Saran

1. Menciptakan inovasi baru dengan tujuan mengintegrasikan seluruh model pelayanan publik di Kecamatan Bukit Raya sehingga masyarakat tidak kebingungan dalam mengakses aplikasi pelayanan publik baik yang bersifat administrasi maupun pengurusan lainnya. Hal ini bertujuan agar Kecamatan Bukit Raya dapat memberikan inovasi pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien serta memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi maupun proses pelayanan publik. Dalam hal ini penulis memberikan rekomendasi model pelayanan publik yang dapat diadopsi dari daerah yang ada di Indonesia contohnya Kota Bandung dan pelayanan publik Kota Pekanbaru seperti DPMTSP yang telah memberikan akses mudah pelayanan publik bagi masyarakat. Dalam hal ini sama-sama mewujudkan Smart City Madani.
2. Perlu dilakukan sosialisasi secara merata dan berkelanjutan kepada seluruh lapisan birokrat terutama masyarakat, agar penerapan inovasi pelayanan publik di Kecamatan Bukit Raya ini dapat diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat. Sosialisasi dapat dilakukan dengan cara terjun langsung kelapangan seperti sosialisasi kepada perangkat Kelurahan, RT/RW, Kelompok masyarakat dan juga penyebaran informasi melalui media cetak maupun media *online* terkait penerapan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi di Kecamatan Bukit Raya. Penerapan inovasi pelayanan publik di Kecamatan Bukit Raya perlu dilakukan perbaikan terhadap server koneksi jaringan yang dapat mengganggu proses pelaksanaan inovasi tersebut apabila terjadi gangguan, sehingga proses sistem pemerintahan berbasis digital tersebut dapat berjalan dengan maksimal.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adianto, Darwin, M., & Susetiawan. (2018). Proses Adopsi Inovasi Lokal Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Kawasan Minapolitan Desa Koto Mesjid Provinsi Riau. *Sosio Konsepsia*, 7(2), 1–30.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- AW Lestari, dkk. (2021). *Describes how public service innovations on population and civil registration services in East Java, Indonesia*. *Jurnal Public Administration and Regional Development*. Terbitan 11(35-51)
- Bekkers, V., & Tummers, L. (2018). Innovation in the public sector: Towards an open and collaborative approach. *International Review of Administrative Sciences*, 84(2), 209–213.
- Budiati, A. (2010). *Improving E- government Implementation in Indonesia to Enhance the Government's Capacity to Serve*. Monash University.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Belajar.
- Mayarni, Meilani, N. L., & Zulkarnaini. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1–68), 11–18.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wuri, R. P. (2016). Inovasi Pelayanan One Stop Service (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4, 1–7.