

**EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA  
GERAI PELAYANAN PUBLIK (GP2) DI KECAMATAN  
RAMBAH HILIR KABUPATEN ROKAN HULU**

**Oleh**

**Kamal Badri (1501121255)**

**kamalbadri15@gmail.com**

**Pembimbing :Hasim As'ari, S.Sos, M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi - Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax 0761-63272

***Abstract***

*An effort was made to provide effectiveness for public services provided to the public is to make innovations in the field of services that are appropriate to the environmental needs of the community. In this case, the organizer of the Sub-District Government of Rambah Hilir made an innovation policy for public services to overcoming barriers and organizational needs in the public sector number 76 of 2018 concerning public service outlets. Rambah Hilir Subdistrict is the only Subdistrict in Rokan Hulu that is capable of making innovation breakthroughs in the service sector, but the Rambah Hilir Subdistrict government is still not optimal in its implementation so the results to be achieved have not been maximized. The purpose of this study was to determine the effectiveness of public service innovation at the Public Service Outlet (GP2) of Rambah Hilir District, Rokan Hulu Regency. The theoretical concept used is the Theory of Effectiveness according to Duncan, This theory has three indicators to measure Effectiveness: Achieving Objectives; Integration; Adaptation. This research uses qualitative research with a case study approach and with the required data both primary and secondary obtained through interview, observation, and documentation techniques and then analyzed using qualitative analysis techniques. The results of this study indicate that: first, the Implementation of Public Service Innovations in the Public Service Outlet (GP2) in Rambah Hilir District, Rokan Hulu Regency is still not fully effective. Second, the factors that hinder the effectiveness of Public Service Innovation in Public Service Outlets (GP2) in Rambah Hilir District, Rokan Hulu Regency, namely: human resources, facilities and infrastructure, and district level government support.*

**Keywords:** *Effectiveness, Service Innovation, Public Services*

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan PP Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, merupakan kesempatan bagi Daerah Kabupaten/Kota untuk mengatur sendiri pembentukan, kedudukan, kewenangan serta tugas pokok dan fungsi Kecamatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah dan kemampuan daerah sehingga dapat berbeda antara Daerah Kabupaten/Kota yang satu dengan yang lainnya. Daerah lebih leluasa dalam menentukan dan memberikan kewenangan kepada kecamatan dalam rangka memenuhi tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat, terlebih lagi penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan banyak berkaitan langsung dengan pemberian pelayanan publik.

Kecamatan Rambah Hilir merupakan satu-satunya Kecamatan di Kabupaten Rokan Hulu yang berhasil membuat Kebijakan inovasi pada bidang pelayanan publik dengan mendirikan GP2. GP2 adalah merupakan nama lain dari Gerai Pelayanan Publik. Keputusan Camat Rambah Hilir Nomor 76 Tahun 2018 tentang GP2 Kecamatan Rambah Hilir, berdasarkan poin ke-3 keputusan Camat diatas GP2 ini melayani Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Pelayanan Pospay, Pelayanan BRI Link, Pelayanan Pembuatan penerbitan SPPT, PBB-P2, Pelayanan NPWP secara Dropbox, Pelayanan pendaftaran BPJS Kesehatan dan Layanan bantuan Online Single Submission-OSS. Tujuan GP2 ini adalah agar terwujudnya pelayanan prima di Kecamatan Rambah Hilir.

Inovasi dari GP2 ini adapun yang pertama yaitu dengan memusatkan seluruh pelayanan dalam satu ruang layanan yang dinamakan ruangan GP2 Rambah Hilir, dengan terpusatnya seluruh pelayanan dalam satu ruangan ini tentunya memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Ruangan GP2 Rambah Hilir ini terdapat lima loket pelayanan diantaranya PATEN, ADMINDUK, BPJS, PAJAK/NPWP, POSPAY/BRI LINK dan satu loket INFORMASI untuk masyarakat agar tidak perlu bingung lagi dalam berurusan karna setelah mengisi formulir pelayanan nanti masyarakat akan diarahkan ke loket sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan. Ruangan GP2 Rambah Hilir ini selain memberikan kemudahan juga memberikan kenyamanan kepada masyarakat dengan fasilitas ruangan yang disediakan.

Inovasi yang kedua dari GP2 Rambah Hilir ini yaitu adalah menghimpunkan bermacam-macam jenis pelayanan publik, Dalam hal ini pemerintah Kecamatan Rambah Hilir membuat kerja sama dan MOU dengan instansi-instansi terkait agar GP2 Rambah Hilir ini bisa berjalan dengan baik. Langkah inovasi dengan berusaha menghimpun berbagai jenis pelayanan ini bertujuan agar dapat memangkas birokrasi dan mendekatkan jarak antara pelayanan dengan masyarakat, agar memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Menghimpun beberapa jenis pelayanan yang sebelumnya masyarakat harus ke

Kabupaten untuk memperoleh pelayanan tersebut, namun sekarang masyarakat hanya cukup datang di GP2 Rambah Hilir untuk mengurus dan memperoleh layanannya. Dalam hal ini beberapa jenis pelayanan yang memang bukan kewenangan/domain nya Camat namun Pemerintah Kecamatan Rambah Hilir sebagai fasilitator dalam memfasilitasi urusan masyarakat ditingkat Kabupaten tanpa ada pungutan biaya.

Inovasi dari GP2 Rambah Hilir ini yang ketiga adalah selain dipusatkan diruang layanan Kecamatan Rambah Hilir namun masyarakat juga bisa memperoleh layanan dengan diakses melalui android. Inovasi kecamatan rambah hilir ini berhasil membuat aplikasi dengan nama GP2 Rambah Hilir, Aplikasi GP2 Rambah Hilir ini merupakan sebuah layanan aplikasi yang dapat memangkas waktu masyarakat dalam memperoleh pelayanan dikantor camat Rambah. menggunakan aplikasi GP2 Rambah Hilir ini masyarakat cukup melakukan pengajuan permohonan melalui aplikasi dan cukup sekali datang kekantor kecamatan untuk mengambil dokumen atau layanan yang dimohonkannya tanpa harus datang mengurus ke kantor kecamatan lagi.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin mengetahui efektivitas dari inovasi GP2 dan faktor-faktor penghambat pada pelaksanaan inovasi GP2 Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. Oleh sebab itu, sangat perlu dilakukan penelitian lebih jauh, sehingga dalam penelitian ini penulis memilih judul :**“Efektivitas Inovasi**

## **Pelayanan Publik Pada Gerai Pelayanan Publik (GP2) Di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu ”.**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Dari uraian diatas maka dapat penulis rumuskan masalah pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah efektivitas inovasi pelayanan publik pada Gerai Pelayanan Publik Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu?
2. Apa sajakah faktor determinan penghambat pada pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di Gerai Pelayanan Publik Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas Inovasi Pelayanan Publik pada Gerai Pelayanan Publik Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu.
2. Untuk mengetahui faktor determinan yang menghambat pada pelaksanaan inovasi Pelayanan Publik di Gerai Pelayanan Publik Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat menjadi acuan dan rekomendasi bagi pemerintah dalam menjalankan peran dan fungsinya dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, terutama bagi Pemerintah Daerah Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rohul dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik.

## 2. Manfaat Akademis

Manfaat penelitian ini secara akademis diharapkan berguna untuk menambah referensi kepustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Publik, serta menjadi rujukan bagi peneliti-peneliti berikutnya yang membahas permasalahan yang sama khususnya meneliti atau mengkaji terkait inovasi pelayanan publik.

## 2. KONSEP TEORI

### 2.1 Efektivitas

Efektivitas adalah pengukuran pencapaian suatu kegiatan atau program agar mencapai tujuan yang ditetapkan. Kurniawan dalam Marlina (2017) mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi tanpa adanya penekanan. Sedangkan menurut Sedarmayanti dalam Marlina (2017) efektivitas merupakan gambaran seberapa jauh ketetapan target yang hendak dicapai biasanya lebih mengutamakan hasil dari pada masukan.

Defenisi Efektivitas menurut Hani Handoko dalam Indrawati, Suntoro, & Nuralisa (2017) adalah pencapaian tujuan

dalam memilih tujuan yang tepat, peralatan tepat menyangkut melakukan pekerjaan yang benar. Sedangkan menurut Emerson dalam Indrawati, Suntoro, & Nuralisa (2017) efektivitas adalah pengukuran dalam tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Mahmudi (2015) mendefinisikan efektivitas merupakan hubungan hasil dengan hasil sesungguhnya yang hendak dicapai. Sedangkan menurut Pasalog dalam Apriyansyah, Maullidina, & Purnomo (2018) Efektivitas merupakan hasil yang mengarah kepada keberhasilan kerja untuk mencapai target secara kuantitas, kualitas dan waktu.

Pengukuran efektivitas menurut Duncan yang dikutip Mua'wanah (2014) sebagai berikut:

- a. Pencapaian Tujuan, pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.
- b. Integrasi, integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan consensus dan komunikasi dengan berbagai

macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

- c. Adaptasi, adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

## 2.2 Inovasi Pelayanan

Definisi inovasi menurut Suwarno (2008), inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor pblik. Ditinjau secara lebih khusus, inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Inovasi menurut Siagian (2008) merupakan salah satu produk dan kreativitas. Ditinjau dari segi administrasi pembangunan, inovasi berarti temuan baru, metode baru, dan yang terpenting cara berfikir baru. Dengan demikian, dalam memainkan peranan selaku inovator, pemerintah sebagai keseluruhan harus menjadi sumber dari hal-hal baru yang dikemukakan diatas.

## 2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dapat didefinisikan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik yang pada prinsipnya menjadi

tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat umum maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Thoah dalam Hardiansyah (2018) Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Artinya pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat /umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.

Hasibuan (2003) mengatakan didalam bukunya bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha

memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Kurniawan (2005) dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemungkas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Lenvine dalam Sabaruddin (2015) untuk menilai kualitas pelayanan publik harus memenuhi tiga indikator, yaitu:

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia pelayanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, menurut Creswell (2016), penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok yang dianggap berasal dari masalah sosial atau

kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ketema-tema umum, dan menafsirkan makna data. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus.

Alasan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menjawab dari rumusan masalah di atas yang pertama peneliti dapat lebih mendalam melihat efektivitas proses pelaksanaan Inovasi GP2 Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu dan faktor penghambat dari Pelaksanaan Inovasi GP2 Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu tersebut.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Gerai Pelayanan Publik (GP2) Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini karena Kecamatan Rambah Hilir merupakan satu-satunya Kecamatan di Kabupaten Rokan Hulu yang mampu membuat Inovasi pelayanan publik dengan mendirikan Gerai Pelayanan Publik (GP2).

#### **3.3 Informan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *purposive sampling* dengan informannya sebagai berikut :

1. Camat Rambah Hilir
2. Kasi Layanan Umum
3. Pegawai Kecamatan Rambah Hilir, pegawai yang dijadikan informan sebanyak 3 orang dan pegawai yang diajarkan informan dalam penelitian ini adalah petugas yang menjaga Loker GP2 Rambah Hilir yang bertugas melayani langsung bagi masyarakat yang memohonkan pelayanan di GP2 Rambah Hilir.
4. Masyarakat Kecamatan Rambah Hilir, Masyarakat yang di jadikan sebagai informan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang menggunakan Layanan di Gerai Pelayanan Publik (GP2) di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu, masyarakat yang peneliti jadikan informan sebanyak 10 orang.

### 3.4 Jenis Data

#### a. Data Primer

Data primer adalah data pokok yang diperoleh setelah melakukan penelitian dari beberapa responden yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Data tersebut langsung diperoleh dari informan, data diperoleh melalui wawancara secara langsung dengan informan yang berkaitan dengan penelitian yaitu dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada Gerai Pelayanan Publik (GP2) di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. Data juga diperoleh dari observasi atau

pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan Data yang diperoleh secara tidak langsung dalam bentuk yang sudah jadi berbentuk naskah tertulis atau dokumen, buku-buku, hasil laporan dan penelitian terdahulu (jurnal). Dan data lainnya yang berkaitan dengan penelitian seperti:

1. Keputusan Camat Rambah Hilir Nomor 76 Tahun 2018 Tentang Gerai Pelayanan Publik (GP2) Rambah Hilir
2. Keputusan Camat Rambah Hilir Nomor 77 Tahun 2018 Tentang Pedoman Gerai Pelayanan Publik (GP2) Kecamatan Rambah Hilir
3. Keputusan Camat Rambah Hilir Nomor 78 Tahun 2018 Tentang Standar Operasional Prosedural (SOP) Gerai Pelayanan Publik (GP2) Kecamatan Rambah Hilir
4. Rekapitulasi Pelayanan di Gerai Pelayanan Publik (GP2) Rambah Hilir

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### a. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah pengamatan

terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung dengan melibatkan semua indra (penglihatan, pendengaran, penciuman, pembau, perasa) untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian (Agustinova, 2015). Pengamatan data dengan melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian mengenai permasalahan yang akan diteliti yang berkaitan erat dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di Gerai Pelayanan Publik (GP2) di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. Dalam pengamatan ini peneliti diperkaya dengan data-data dalam bentuk soft file maupun soft copy yang didapatkan di kantor Camat Rambah Hilir, data tersebut seperti profil Kecamatan, SOP Pelayanan, Rekapitulasi pelayanan, dan surat Keputusan-Keputusan Camat Rambah Hilir dalam pelaksanaan GP2 Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu.

#### b. Interview (wawancara)

Wawancara adalah suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung (Yusuf, 2014) yang berkaitan dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Pada Gerai Pelayanan Publik (GP2) di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian (Yusuf, 2014) Data yang diambil melalui dokumentasi yang melengkapi data

penelitian yang berhubungan penelitian ini, data berupa dokumen-dokumen baik dokumen tertulis, gambar, maupun dari media elektronik mengenai dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Pada Gerai Pelayanan Publik di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. Dokumentasi dalam penelitian ini peneliti peroleh dari dokumentasi publik yang diberikan oleh instansi terkait dan beberapa dokumentasi publik yang diambil di lokasi penelitian.

### 3.6 Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini yaitu analisis data dengan pendekatan linear dan hierarki mengenai analisis data dalam penelitian kualitatif, dalam menganalisis data pada penelitian ini, penulis merujuk pendapat Creswell (2016), sebagai berikut:

1. tahap pertama, yang dilakukan peneliti adalah mempersiapkan data untuk dianalisis, dengan cara memilah, men-scanning hasil transkrip wawancara dengan informan-informan penelitian. Yang kemudian peneliti lakukan dengan mencatat dan menyusun data ke dalam jenis-jenis berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. tahap kedua, peneliti membaca keseluruhan data untuk membangun informasi yang diperoleh tentang Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Pada

Gerai Pelayanan Publik (GP2) Di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu dari hasil transkrip wawancara dengan menentukan gagasan umum apa saja yang terkandung dalam perkataan informan penelitian, bagaimana nada gagasan-gagasan tersebut, dan bagaimana kesan dari kedalaman peraturan informasi tersebut.

3. Tahap ketiga, peneliti lakukan dengan cara meng-coding data. Yaitu proses mengolah materi atau informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Pada tahap ini peneliti mengambil data tulisan dan gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan data saat penelitian berlangsung. Data tulisan berupa Keputusan Camat Rambah Hilir Nomor 76 tahun 2018 tentang Gerai Pelayanan Publik (GP2) Kecamatan Rambah Hilir.
4. Tahap empat, kemudian peneliti menghubungkan hasil wawancara dengan teori yang digunakan yaitu Teori Efektivitas untuk dijadikan suatu rangkaian cerita dalam narasi atau laporan kualitatif.
5. Pada tahap terakhir peneliti memaknai data dengan membandingkan antara hasil penelitian dengan informasi yang didapatkan oleh peneliti dari setiap informan.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Pada Gerai Pelayanan Publik (GP2) Di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu**

#### **4.1.1 Pencapaian Tujuan**

Untuk dapat mengukur Efektivitas suatu program dapat dilihat dari seberapa jauh program itu mencapai tujuannya. Dimana dalam penelitian ini yang dimaksud pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan pencapaian sasaran/target yang telah ditentukan.

Adapun tujuan dari GP2 Rambah Hilir ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan meningkatkan Kualitas pelayanan kepada masyarakat agar terwujudnya pelayanan yang prima di Kecamatan Rambah Hilir. Excellent service atau pelayanan prima adalah salah satu bentuk upaya menghadirkan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik bahwa kemudahan, kemurahan, kecepatan dan kemanfaatan layanan adalah menjadi hak warga Negara. Pelayanan prima bertujuan untuk memberikan kepuasan

kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, namun penyelenggara pemerintah Kecamatan Rambah Hilir dalam rangka mencapai tujuan dari inovasi GP2 ini untuk memberikan pelayanan prima masih belum tercapainya tujuan tersebut.

#### **4.1.2 Integrasi**

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan penyelenggara pemerintahan Kecamatan Rambah Hilir dalam melakukan sosialisasi dan komunikasi terkait Inovasi GP2 Rambah Hilir. Sosialisasi merupakan faktor penting dalam merealisasikan suatu kebijakan atau program. Tanpa adanya sosialisasi dalam menjalankan inovasi GP2 Rambah Hilir ini tentu sangat tidak mungkin bisa dapat berjalan dengan efektif.

Sosialisasi merupakan penyampaian sosialisasi kepada masyarakat mengenai berita, kebijakan, pengetahuan dan sebagainya. Pemahaman masyarakat yang belum merata menjadikan kurangnya kedalaman informasi terkait GP2 ini. Tak sedikit masyarakat mengatakan merasa kesulitan jika menggunakan Aplikasi GP2 dan menyebabkan mereka harus datang langsung ke Kantor Camat Rambah Hilir. Pemahaman yang seperti ini dapat mempengaruhi satu persatu masyarakat yang mengakibatkan tidak efektifnya inovasi yang telah dibuat. Sosialisasi dalam mensadarkan masyarakat bukanlah masalah yang mudah. Perlu keahlian khusus dan komunikasi yang lancar agar makna yang dibicarakan dapat dipahami oleh masyarakat luas. Penyebarluasan informasi juga tidak kalah

penting untuk dapat mendukung sosialisasi pemahaman kepada masyarakat.

#### **4.1.3 Adaptasi**

Adaptasi dapat diartikan sebagai kesiapan organisasi terkait dengan program yang dijalankan suatu pemerintah. Menurut Duncan yang dikutip oleh Steers (21985) adaptasi adalah proses penyesuaian diri atau kesiapan organisasi yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan yang terjadi di lingkungannya. Penyesuaian di dalam penelitian ini adalah sejauh mana kemampuan dari penyelenggara pemerintahan Kecamatan Rambah Hilir menyesuaikan diri dengan lingkungannya, hal ini terkait bagaimana kesiapan dari petugas, sarana prasarana yang ada dan kesiapan sistem yang mendukung yang ada di kantor Camat Rambah Hilir masih belum memadai sehingga pada kriteria adaptasi ini masih belum efektif. Kesiapan tentu akan membantu terwujudnya pelayanan prima di kantor Camat Rambah Hilir.

### **4.2 Faktor Yang Menghambat Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Pada Gerai Pelayanan Publik (GP2) Di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu**

#### **4.2.1 Sumber Daya Manusia**

Sumber daya merupakan bagian yang paling penting dalam suatu organisasi. Tidak adanya sumber daya

yang memadai di dalam organisasi menyebabkan banyaknya kendala yang akan di hadapi dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penghambat yang dapat mempengaruhi pelaksanaan organisasi apabila sumber daya dalam organisasi tidak baik, maka dapat dikatakan organisasi tersebut tidak efektif dan dapat berjalan sebagai mana mestinya. Dalam penelitian mengenai efektivitas inovasi pelayanan publik pada GP2 Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu, Faktor yang ditinjau dari sumber daya manusia yang ada menjadi salah satu penghambat dalam pelaksanaan inovasi GP2 di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu.

Sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Rambah Hilir secara kualitas masih kurang mumpuni, mengingat strata pendidikan dari petugas yang ada di Kecamatan Rambah Hilir mayoritas hanya tamatan sekolah menengah atas (SMA). Agar sebuah inovasi dapat direalisasikan harus didukung dengan sumber daya yang memadai, baik dari segi kualitas dan kuantitasnya. Namun karena kualitas dari sumber daya manusia yang ada tidak terlalu mumpuni menjadikan pelaksanaan inovasi GP2 Rambah Hilir ini tidak optimal. Apalagi sumber daya yang ada dituntut untuk mampu beradaptasi dengan cara kerja baru yang dibawa dari inovasi GP2 ini.

#### 4.2.2 Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia

maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penghambat yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, apabila sarana dan prasarana nya tidak mendukung maka dapat dikatakan tidak berjalan dengan semestinya.

sarana dan prasarana yang dimiliki di Kantor Camat Rambah Hilir belum masih belum cukup siap dan menjadi penghambat untuk menjalankan inovasi GP2 Rambah Hilir ini. Akibat dari ketidak siapan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam penyelenggara inovasi GP2 Rambah Hilir ini seperti alat pengadaan/pencetak E-KTP menjadikan petugas GP2 harus mengurus ke Disdukcapil dan membutuhkan waktu yang lama untuk pengerjaan E-KTP hingga sampai 18 hari kerja untuk penyelesaiannya, selain itu juga dan kualitas jaringan internet yang tidak memadai sehingga juga menghambat untuk beroperasi nya pelayanan berbasis online dan mengganggu proses perekaman E-KTP sehingga membuat lama selesainya proses perekaman. Hal diatas tentu tidak mencerminkan bentuk sebuah pelayanan prima dan belum optimalnya kesiapan sarana dan prasarana ini memberikan dampak terhadap efektifitas pelayanan di GP2 Rambah Hilir.

#### 4.2.3 Kurangnya Dukungan Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu

Pelaksanaan inovasi GP2 dalam hal ini oleh pelaksana pemerintahan Kecamatan Rambah Hilir tentu membutuhkan dukungan oleh pemerintah daerah Kabupaten Rokan Hulu agar inovasi ini dapat berjalan dengan baik, sebagaimana yang kita ketahui bahwa kedudukan Kecamatan distrukturnya merupakan bagian dari perangkat daerah didalam jajaran pemerintah daerah Kabupaten, tentu hal ini sangat diperlukan dukungang dari pemerintah Kabupaten agar perencanaan serta program-program dari pelaksana pemerintahan Kecamatan dapat tercapai.

Dalam penelitian mengenai efektivitas inovasi pelayanan publik pada GP2 Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu, Faktor yang ditinjau dalam bentuk dukungan pemerintah Kabupaten terkait dalam hal ini Kabupaten Rokan Hulu masih kurang sehingga menjadi salah satu penghambat dalam pelaksanaan inovasi GP2 Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu.

## **5. Penutup**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis yang diuraikan pada halaman diatas, mengenai Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Pada Gerai Pelayanan Publik (GP2) Di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu, maka diperoleh kesimpulan dari kriteria-kriteria yang digunakan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Pada Gerai Pelayanan Publik (GP2) Di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu masih belum efektif

sepenuhnya, dikarenakan dalam pelaksanaannya masih ditemukannya beberapa hal yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, agar inovasi ini efektif dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan dibidang pelayanan publik Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu, hal ini dapat disimpulkan dari tiga kriteria dalam mengukur efektivitas bahwa:

- a. Kriteria Pencapaian tujuan, dalam penilaiannya masih belum optimal. Untuk mengukur efektivitas sebuah program/kebijakan dapat dilihat dari sejauh mana program itu mencapai tujuannya. tujuan dari GP2 Rambah Hilir ini adalah untuk menghadirkan pelayanan yang prima bagi masyarakat Kecamatan Rambah Hilir. Tercapainya tujuan sebuah program/kebijakan terkait dari kesiapan keseluruhan aspek yang ada didalamnya, beberapa aspek yang masih menghalangi tercapainya tujuan GP2 Rambah Hilir ini seperti SDM, sarana prasarana, dan sistem didalamnya.
- b. Kriteria integrasi dapat disimpulkan masih belum optimal, secara umum penyelenggara pemerintahan Kecamatan Rambah Hilir telah melaksanakan kegiatan sosialisasi dalam bentuk upaya menyebar luaskan inovasi GP2 ini, namun strategi dan kegiatan sosialisasi yang dilakukan masih belum efektif. Bentuk sosialisasi yang telah

dilakukan pertama dengan memasang spanduk di area kantor Camat Rambah Hilir. Bentuk sosialisasi yang kedua dengan membagikan brosur terhadap masyarakat yang datang dikantor Camat Rambah Hilir, kedua bentuk kegiatan sosialisasi diatas yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintah Kecamatan Rambah Hilir masih terkesan menunggu, seharusnya disini sebagai implementor dituntut lebih dari hal demikian. Bentuk kegiatan sosialisasi yang ketiga dengan menggunakan media sosial, hal tersebut juga dinilai belum efektif meskipun salah bentuk pemanfaatan kemajuan zaman teknologi hari ini, namun kita juga harus mampu mengenali kultur masyarakat sendiri dan tidak semua masyarakat yang menggunakan media sosial, apa lagi masyarakat Kecamatan Rambah Hilir masih tergolong masyarakat perdesaan.

c. Kriteria adaptasi dapat disimpulkan bahwa kesiapan nya masih belum optimal dalam pelaksanaan inovasi GP2 ini. Belum optimalnya ini dapat dilihat dari kesiapan SDM nya dalam beradaptasi dengan sistem dan cara kerja yang dibawa dari inovasi ini, seperti dalam pelaksanaan pelayanan berbasis online. Ketidak siapan SDM ini disebabkan dari strata pendidikan petugas yang sebagian besar hanya lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA). Kedua, adalah sarana prasarana. sarana prasarana yang mendukung tentu akan memudahkan inovasi dapat berjalan dengan baik, salah satu hal yang penting

dan memberikan dampak yang besar terhadap usaha dalam mencapai tujuan inovasi ini adalah belum adanya alat pengadaan/pencetak E-KTP, hal tersebut yang mengakibatkan lamanya penyelesaian pembuatan E-KTP di GP2 hingga sampai 18 hari kerja, tentu hal tersebut tidak mencerminkan sebuah bentuk pelayanan yang prima. Ketiga, adalah kesiapan sistem, kesiapan dari sistem yang dibuat ini masih belum optimal dan dapat dilihat dari kesiapan aplikasi GP2 Rambah Hilir yang masih belum siap dan dalam kondisi rusak dan masa perbaikan sehingga menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi ini dan mengakibatkan tidak tercapainya tujuan dari aplikasi ini sendiri.

2. faktor-faktor yang menghambat Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Pada Gerai Pelayanan Publik (GP2) Di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu dapat disimpulkan bahwa dukungan dari sumber daya manusia yang secara kualitas masih tergolong belum mumpuni dalam melaksanakan inovasi GP2 ini, hal tersebut disebabkan strata pendidikan dari pegawai Kecamatan Rambah Hilir ini sebagian besar hanya tamatan Sekolah Menengah Atas (SMA). Sedangkan faktor kedua yaitu sarana dan prasarana yang masih belum

memadai untuk melaksanakan serta untuk mencapai tujuan dari inovasi GP2 Rambah Hilir. Faktor ketiga yaitu kurang dukungan pemerintah tingkat Kabupaten dalam bentuk pembinaan maupun anggaran sehingga lambatanya perkembangan GP2 Rambah Hilir.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Pemberdayaan Masyarakat melalui Program Kampung Iklim di Desa Gunung Mulya Kecamatan Gunung Sahilan Kabupaten Kampar, penulis memberikan saran-saran dan masukan sebagai berikut :

1. Perlu adanya Sosialisasi yang baik terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan, melaksanakan sosialisasi langsung tatap muka dengan masyarakat baik itu oleh penyelenggara pemerintahan Kecamatan Rambah Hilir ataupun mendelegasikan kepada pemerintahan Desa yang di Kecamatan Rambah Hilir secara berkesinambungan sampai informasi ini memang tersebar luaskan di kalangan masyarakat Kecamatan Rambah Hilir. Sosialisasi kepada organisasi baik itu pemerintahan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu dan juga lembaga swasta agar adanya kerja sama dalam upaya mengembangkan dan agar bisa berjalan serta tercapainya tujuan inovasi dari GP2 Rambah Hilir.
2. Perlu adanya evaluasi terkait perencanaan SDM sesuai dengan Kompetensi bidang yang dibutuhkan di Kecamatan Rambah Hilir, melakukan

recruitmen kembali, mencari orang yang paham dan menguasai bidang IT, dan melaksana kan kegiatan pelatihan maupun Bimtek yang berkesinambungan dalam bentuk upaya meningkatkan kualitas terhadap sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Rambah Hilir agar dapat mampu memahami tugas dan kerja sesuai dengan bidangnya untuk mendukung pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu.

3. Perlu adanya upaya dalam memaksimal ketersediaan sarana dan prasarana di GP2 Rambah Hilir, seperti alat pengadaan E-KTP, dan meningkatkan kualitas jaringan internet yang ada di GP2 Rambah Hilir.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustinova, D. E. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Calpius.
- Batinggi, & Ahmad. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (4th ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ellitan, Lina dan Lina, Ananta. 2008. *Manajemen Strategi Operasi Teori dan Riset di Indonesia*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, H. M. (2003). *Manajemen*

- Pelayanan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Indiahono, D. (2009). *Perbandingan Administrasi Publik model, konsep dan aplikasi*. Yogyakarta: Gava media.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP, AMP, YKPN.
- Marlina . (2017). *Efektivitas Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak*. Jom Fisip, 4 (2), 1-16.
- Mua'wanah,R. (2014). *Korelasi Integritas Karyawan dengan Efektivitas Organisasi pada Bina Avia Persada*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Norani, M., AMirullah, A, H., & Darwis, M. (2015). *Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kota Makassar*. Jurnal Office. 1(1), 1-7.
- Sabaruddin, A. (2015). *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siagian, S.P. 2008. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. dkk. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suaedi, F., & Wardiyanto, B. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudrajat, R, K., Endah, S & Sukanto. (2015). *Efektivitas Penyelenggaraan E-Government pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang*. Jurnal Adminitrasi Publik, 3(12), 2145-2151.
- Sukiman, O. (2015). *Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial*. Jawa Timur: Instrans Publishing.
- Suwarno, Yogi.2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Taufik, Tatang. 2000. *Pengembangan Sistem Inovasi Daerah Perspektif Kebijakan, Pusat Pengkajian Kebijakan Pengembangan Unggulan Daerah dan Peningkatan Kapasitas Masyarakat*. Jakarta: BPPT.
- Wiraperdana, F. (2016). *Efektivitas Badan Kepegawaian Daerah dalam Penempatan Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Lampung*. Universitas Lampung.
- Wulandari, F. (2016). *Efektivitas Penerapan Layanan E-Puskesmas di Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin.
- pelajar: Yogyakarta Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian*. Jakarta: Kencana.