

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GUNUNG TOAR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Oleh : Pandi rahman

Email : pandirahman0804@gmail.com

Pembimbing : Dr. Mayarni, S.Sos., M.Si

Program Studi Ilmu Administrasi Publik – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas KM 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761632777

Abstract

Public service innovation is a breakthrough in public service which is an original creative idea and adaptation and verification that can provide benefits to society. One of the agencies that plays a role in providing public services is Gunung Toar District, Kuantan Singingi Regency. The intended public service innovation is the Integrated Service Innovation System for Greeting the Citizens (SIPATEN MAWAR), the Integrated Service Innovation System via Whatsapp (SIPATEN GUWA), and Delivery of Birth Certificate (AJAK). The purpose of creating this application is to facilitate the community in serving in Gunung Toar District. The purpose of this study is to determine the innovation of public services in Gunung Toar District, Kuantan Singingi Regency and to determine the supporting and inhibiting factors that influence it. This study uses the success attribute of innovation by Bugge at al, where there are six indicators, namely: Governance and innovation, sources of the ideas for innovation, innovation culture, capabilities, and tools (ability tools), objectivities, outcomes, drivers, and obstacles (goals, results, drivers, and obstacles), collecting innovation data for single innovation (collecting innovation data for a single innovation). This type of research is qualitative research with a phenomenological approach. The collection of necessary data, both primary and secondary data, is collected through interviews, observation, documentation, then analyzed so that conclusions can be drawn from the existing research problems. The results of this study are that the existing innovations have been running well but have not been maximized because they still have several obstacles such as lack of socialization and there are still many people who do not understand technology.

Keywords: *Innovation, Public Service*

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hakikat penyelenggara pelayanan publik menurut UU nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik adalah

memberikan pelayanan aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang baik, sehingga dampaknya dapat dirasakan oleh masyarakat supaya

masyarakatpun semakin percaya kepedapa pemerintah, dan juga dapat meningkatkan legitimasi pemerintah serta mendukung program pembangunan. Karena dalam pembentukan birokrasi pada umumnya pemerintah bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat umum. Pelayanan Publik Yang bagus sangat dinilai penting bagi Pemerintah dan masyarakat.

Kecamatan Gunung Toar adalah salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau yang memiliki beberapa inovasi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mempermudah pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari Pelayanan di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau, tahapan perubahan pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau pada awalnya masih melakukan pelayanan secara manual, kemudian berubah menjadi pelayanan yang lebih efektif dan efisien dengan bantuan teknologi, sehingga pada akhirnya mengalami perubahan menjadi pelayanan yang lebih mudah dan cepat. dalam pengurusan administrasi di Kecamatan Gunung Toar. Berbagai inovasi pelayanan publik tersebut berupa pelayanan, adapun berabagai inovasi-inovasi yang diciptakan pemerintah Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi dengan nama aksinya “GUNUNG TOAR BISA” yang merupakan singkatan dari Bersih, Inovatif, sinegritas, dan Agamis.

Kecamatan Gunung Toar pada tahun 2019 mendapatkan peringkat pertama di Kabupaten Kuantan Singingi dalam penilaian evaluasi kinerja kecamatan (EKK). Dalam penilaian tersebut Kecamatan Gunung Toar menciptakan

program inovasi pelayanan publik yang diberi nama aksi “GUNUNG TOAR BISA” .dengan inovasi pelayanan tersebut, Kecamatan Gunung Toar juga mewakili penilaian evaluasi kinerja kecamatan (EKK) di tingkat Provinsi.

Inovasi pelayanan yang diciptakan dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus surat permohonan di Kecamatan. Inovasi pelayanan tersebut juga mendapat apresiasi dari masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi. Dalam hal ini, inovasi pelayanan yang diciptakan tersebut menjadikan pelayanan di Kecamatan Gunung Toar menjadi efektif dan efisien. Inovasi ini dapat berjalan sesuai dengan kebijakan keputusan Camat Gunung Toar NOMOR : Kpts. 28/VI/2019 tentang program aksi Camat Gunung Toar BISA.

Pemerintah Republik Indonesia melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mencanangkan agar setiap kementerian atau lembaga negara dan pemerintah daerah mampu menciptakan minimal satu inovasi pelayanan publik serta mampumelipatgandakan inovasi tersebut dari segi kuantitas maupun kualitas, Pemerintah Republik Indonesia menetapkan tahun 2014 sebagai tahun inovasi pelayanan publik. Tahun inovasi pelayanan public ditandai dengan diadakannya kompetisi inovasi pelayanan publik nasional. Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati dan Walikota kepada para Camat di setiap daerah sesungguhnya merupakan hal yang mendesak untuk dilakukan agar pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik. Apalagi jika hal tersebut dikaitkan dengan pelaksanaan program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) seperti diatur dalam Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang

Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, di mana seluruh Kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut pada tahun 2015. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 9 ayat (1) ditetapkan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Selanjutnya Pemerintah melalui Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, pasal 386 sampai pasal 387 menggambarkan pentingnya pemerintah daerah untuk melakukan inovasi daerah dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pemerintah daerah.

Tabel 1.1 Jenis Inovasi Pelayanan dan Data pelayanan tahun 2019

No	Jenis Inovasi Pelayanan	Jumlah Data Pelayanan	
		2018	2019
1	Antar Jemput Akta Kelahiran (AJAK) pelayanan Offline	-	243
2	Sistem Administrasi Pelayan Terpadu Menyapa Warga (SIPATEN MAWAR) Pelayanan Offline	212	251
3	Sistem Administrasi Terpadu Melalui WhatsApp (SIPATEN GUWA) Pelayanan Online	-	8

Sumber data: Kecamatan Gunung Toar

Berdasarkan Tabel 1.1 Kecamatan Gunung Toar menciptakan tiga inovasi

yang gunanya untuk mempermudah masyarakat dalam urusan administrasi atau pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat Gunung Toar. Pada tahun 2018 sebelum adanya inovasi pelayanan publik yang ada di Kecamatan Gunung Toar masih menggunakan sistem administrasi secara manual dan masih belum memuaskan masyarakat, sedangkan setelah adanya inovasi yang diterapkan oleh pemerintahan kecamatan Gunung Toar itu dapat mempermudah masyarakat dalam sistem pengurusan administrasi. Sebagaimana ada tiga program inovasi yang offline dan online di Kecamatan Gunung Toar yaitu:

Program pertama antar jemput akta kelahiran yang disingkat dengan (AJAK) pelayanan offline. Kecamatan Gunung Toar telah melaksanakan program ini sejak tanggal 1 Agustus 2019 hingga saat ini. Dengan adanya program ini masyarakat Kecamatan Gunung Toar tidak memerlukan waktu yang lama atau mengantri di DISDUKCAPIL karena pihak kecamatan langsung menjemput dan mengantar ke DISDUKCAPIL tersebut. Dan adapun surat yang di urus yaitu surat akta kelahiran dimana di table diatas dapat dilihat perubahan yang. Berdasarkan tabel 1.1 bahwa pada tahun 2018 sebelum adanya inovasi masyarakat masih mengurus secara manual, yang mana pihak Kantor Kecamatan hanya memberikan surat rujukan kepada masyarakat yang selanjutnya di proses ke DISDUKCAPIL. Dan setelah adanya inovasi AJAK ini pada tahun 2019 sudah dilihat bagaimana perubahan data pelayanannya.

Program kedua yaitu Sistem Administrasi Terpadu Kecamatan Menyapa warga (SIPATEN MAWAR) pelayanan offline. Kecamatan Gunung Toar melaksanakan program ini di setiap

hari jumat. Dikarenakan hari jumat tersebut merupakan hari dimana berlangsungnya kegiatan jual beli di pasar tradisional dan Pemerintah Kecamatan Gunung Toar Membuka Kegiatan Pelayanan dalam pengurusan Administrasi di pasar tradisional tersebut dan membuka pelayanan di setiap kantor kepala desa dengan terjadwal. adapun Jenis surat yang bisa di urus yaitu Surat keterangan pindah, Kartu keluarga, Surat Perekaman KTP-EL, Surat keterangan tanah, dan Surat keterangan ahli waris. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat data pelayanan pada tahun 2018 sebelum adanya inovasi dan setelah adanya inovasi di tahun 2019 itu mengalami perubahan yang cukup meningkat.

Program ketiga yaitu Sistem Administrasi Terpadu Berbasis Gunung Toar WhatsApp (SIPATEN GUWA) pelayanan berbasis online. Program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat Mengakses pelayanan Administrasi lewat handphone, Sehingga Masyarakat Kecamatan Gunung Toar tidak perlu lagi Mengantri Untuk Mendapatkan Pelayanan di Kantor Camat. masyarakat hanya perlu mengupload persyaratan dan ketika semua sudah diterima dan diselesaikan, kemudian pemerintah kecamatan Gunung Toar Kembali menghubungi Masyarakat bahwasannya administrasi yang di urus telah selesai dan sudah bisa diambil ke kantor Camat. Setelah adanya inovasi Sistem Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp (SIPATEN GUWA) pada tahun 2019 dapat dilihat pada tabel diatas data pelayanan yang telah menggunakan atau yang melakukan pelayanan melalui WhatsApp yang mana Pelayanan ini masih belum berjalan dengan lancar atau belum maksimal.

Semua inovasi tersebut dilaksanakan dengan segala keterbatasan anggaran yang lebih mengandalkan swadaya masyarakat, dan memberi warna dalam perubahan dalam bidang sosial kemasyarakatan. Khusus untuk pemerintahan Kecamatan dapat menstimulan, pembenahan pemerintahan desa menjadi Kecamatan mandiri dan berdaya dengan pelayanan publik yang baik, yang pada akhirnya bermuara pada kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin mengetahui sejauh mana Inovasi Pelayanan Publik dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Gunung Toar dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh sebab itu, berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul : **“Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang di atas, maka masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi ?
2. Apa saja faktor penghambat dan Pendukung Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung Inovasi Pelayanan Publik di

Kecamatan Gunung Toar
Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah referensi kepustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau terkhususnya Program Studi Ilmu Administrasi Publik, serta menjadi bahan rujukan bagi peneliti berikutnya dalam membahas permasalahan yang sama.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi sebagai bahan masukan dan koreksi bagi pihak instansi yang terkait yaitu Pemerintah Kecamatan Gunung Toar dan instansi lainnya.

KONSEP TEORI

2.1 Inovasi

Menurut **Bugge at al.,(2018)** atribut faktor keberhasilan inovasi meliputi :

1. *Governance and Innovation* (tata kelola inovasi), Tata kelola inovasi menjelaskan tentang bagaimana inovasi pelayanan publik terjadi.
2. *Sources of the Ideas for Innovation* (sumber ide-ide untuk inovasi), memperlihatkan cara pembaruan yang dilakukan oleh pihak pelaksana inovasi layanan publik untuk menghadapi permasalahan yang dihadapi kedepan.
3. *Innovation Culture* (budaya inovasi), merupakan suatu cara atau kebiasaan yang dilakukan oleh pelaksana inovasi layanan publik dan penerima inovasi layanan publik untuk menciptakan pelayanan yang baik.

4. *Capabilities and Tools* (kemampuan dan alat-alat), merupakan proses berjalannya suatu inovasi pelayanan publik. Sebuah keluaran yang dari organisasi yang memanfaatkan sumber daya input berupa pengetahuan, informasi, dan teknologi dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut.

5. *Objectives Outcomes, Expense, and Obstacles* (tujuan, hasil, Biaya, dan hambatan), merupakan suatu cara yang digunakan untuk mengetahui bagaimana proses berjalannya suatu inovasi pelayanan publik.

6. *Collecting Innovations Data for Single Innovation* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal), merupakan usaha yang dilakukan untuk mengumpulkan data inovasi menjadi inovasi tunggal dengan cara melakukan kerjasama dengan pihak luar dan melakukan sosialisasi terkait inovasi yang diberikan kepada masyarakat umum.

Menurut **Robert dalam (Maryam, 2016)** yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang bersifat deskriptif. Alasan peneliti menggunakan penelitian kualitatif adalah karena sesuai dengan yang peneliti lakukan dilapangan dimana

penulisan data-data yang diperoleh menghasilkan data deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang yang telah diamati. Yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat terhadap suatu populasi atau daerah tertentu, mengenai sifat, karakteristik atau faktor-faktor tertentu. Kemudian peneliti juga memperoleh data melalui suatu penjelasan dari pengalaman seseorang mengenai suatu inovasi pelayanan publik yang ada di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, hal ini sesuai dengan konsep dari pendekatan fenomenologi tersebut yaitu berupaya untuk menjelaskan makna pengalaman hidup sejumlah orang tentang suatu konsep atau gejala, termasuk di dalamnya konsep diri atau pandangan hidup mereka sendiri. Maka dari itu pendekatan fenomenologi merupakan metode yang paling tepat untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang bagaimana inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan sasaran yang sangat membantu dalam menemukan data yang diperlukan, sehingga lokasi menunjang dalam memberikan informasi yang valid. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian dikarenakan Inovasi Pelayanan Publik dalam bentuk Pelayanan Inline dan offline yang diciptakan oleh Pemerintah Kecamatan Gunung toar dalam mewujudkan Gunung

Toar yang berinovatif selaku memberi kemudahan untuk penerima layanan.

3.3 Informan Penelitian

Informan ini adalah orang yang mempunyai pengetahuan lebih luas mengenai situasi tentang penelitian yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *purposive sampling* yaitu metode penetapan sampel sebagai informan dengan memilih beberapa orang tertentu yang dinilai sesuai dengan tujuan atau masalah penelitian yang diteliti. Informannya adalah sebagai berikut :

1. Ibu Massyitah Holia Citra sebagai Camat Gunung Toar
2. Bapak Basri sebagai Sekretaris Camat Gunung Toar
3. Bapak Sepriwiliadi sebagai Seksi Permerintahan Kecamatan Gunung Toar
4. Bapak Metra alpi sebagai Kepala Desa Toar di Kecamatan gunung Toar
5. Bang Riki sebagai Pelaksana Inovasi Pelayan AJAK
6. Buk Astuti sebagai masyarakat Kecamatan Gunung Toar
7. Buk Masdiarni sebagai masyarakat Kecamatan Gunung Toar
8. Bang argo sebagai masyarakat Kecamatan Gunung Toar
9. Buk rita sebagai masyarakat Kecamatan Gunung Toar

3.4 Jenis Sumber Data

3.4.1 Data primer

Data primer yang diperoleh peneliti dilapangan adalah berupa wawancara yang diawali dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada informan, kemudian dilakukan pencatatan, perekaman suara dari jawaban hasil wawancara tersebut. Data yang dimaksud adalah semua hal yang berkaitan dengan inovasi dari Pemerintah Kecamatan Gunung Toar yaitu Inovasi

pelayanan publik online dan offline. Selain melalui wawancara, data ini juga diperoleh melalui observasi di Kecamatan Gunung Toar.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder yang diperoleh oleh peneliti dari sumber kedua atau secara tidak langsung, terdiri dari :

1. Berita media massa, jurnal, dan skripsi
2. Data jumlah masyarakat yang sudah melakukan pelayanan melalui inovasi pelayanan publik
3. Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, antara lain :
 - a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik.
 - b) keputusan Camat Gunung Toar Nomor : Kpts. 28/VI/2019 tentang program aksi Camat Gunung Toar BISA.
 - c) Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
 - d) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi telah dilakukan oleh peneliti secara langsung di Kecamatan Gunung Toar yang di mulai pada bulan Juli hingga bulan November 2020. Proses pengamatan tersebut meliputi melihat secara langsung kondisi lokasi penelitian dan merekam suara dengan menggunakan *handphone*. Dengan pengamatan tersebut, peneliti dapat melihat

bagaimana inovasi pelayanan publik dalam bentuk program pelayanan Online dan Offline, serta terlihat bagaimana Pemerintah Kecamatan Gunung Toar dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar. Observasi ini dilakukan pada saat jam kerja Pemerintah Kecamatan Gunung Toar. Kendala yang di alami peneliti saat riset tidak ada.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan oleh peneliti kepada informan yang sudah ditentukan sebelumnya yaitu orang-orang yang berkaitan dengan fokus penelitian diantaranya yaitu Camat Gunung Toar, Sekretaris Kecamatan Gunung Toar, seksi Pemerintahan Kecamatan Gunung Toar, Pelaksana Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar serta beberapa masyarakat Kecamatan Gunung Toar. Hasil wawancara tersebut kemudian di catat serta direkam dengan menggunakan *Handphone*. Pedoman wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat terbuka terkait inovasi pelayanan publik dalam bentuk program inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi atau kajian dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang ditujukan kepada subjek penelitian dalam memperoleh informasi terkait objek penelitian. Data dapat berupa file, gambar atau foto, dokumen dan lainnya selama proses penelitian. Data

diperoleh oleh peneliti dari pihak terkait yaitu Kecamatan Gunung Toar dan dokumentasi yang diambil langsung oleh peneliti lapangan, data yang diperoleh digunakan untuk melengkapi data primer maupun data sekunder

3.6 Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh (Sugiyono, 2017). Kemudian dilakukan analisis data pada waktu peneliti berada di lapangan maupun setelah kembali dari lapangan. Alur analisis mengikuti model analisis interaktif sebagaimana diungkapkan Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2017).

Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan empat tahap, yaitu :

1. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh oleh peneliti adalah melalui hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan observasi langsung ke lokasi penelitian yaitu Kecamatan Gunung Toar terkait Penerapan inovasi pelayanan publik dalam bentuk program. Kemudian juga melakukan wawancara dengan pihak Pemerintah Kecamatan Gunung Toar serta beberapa Masyarakat Kecamatan

Gunung Toar dan dilanjutkan dengan meminta dokumen-dokumen yang diperlukan sesuai fokus penelitian.

2. Reduksi Data

Setelah data tentang inovasi pelayanan publik dalam bentuk Program di Kecamatan Gunung terkumpul, selanjutnya peneliti memilih dan merangkum data yang relevan sehingga data yang diperoleh dapat tersusun dengan lengkap.

3. Penyajian Data

Penyajian data yang digunakan oleh peneliti yaitu berupa tulisan atau kata-kata, gambar, dan tabel. Data-data yang sudah dipilih kemudian digabungkan sehingga menjadi suatu informasi yang bersifat naratif sehingga memudahkan untuk dipahami. Peneliti menyajikan data terkait yaitu tentang inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung mulai dari proses pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data yang cukup memadai, maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara. Setelah data benar-benar lengkap sesuai yang dibutuhkan, maka barulah di ambil kesimpulan akhir dan diverifikasi agar dapat dipertanggung-jawabkan dari data-data yang sudah didapatkan.

menentukan hubungan antara pembuat atau pelaksana inovasi pelayanan publik dan penerima inovasi pelayanan publik. Kedua bagian tersebut memiliki hubungan yang erat dan dapat menghasilkan sebuah inovasi yang baik. Maksudnya disini adalah bagaimana cara Pemerintah Kecamatan Gunung Toar dalam menjalankan sebuah inovasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

4.1.1 Governance and innovation (tata kelola inovasi)

Tata kelola pada penelitian ini mencakup pada pengelolaan inovasi yang

pelayanan publik agar menciptakan pelayanan yang startegis terhadap penerima pelayanan. Seperti bagaimana pihak Kecamatan Gunung Toar menjalankan Inovasi Pelayanan Publik Kecamatan ini menggunakan pedoman hukum Berdasarkan Keputusan Camat Gunung Toar Nomor Kpts.28 Tahun 2019 tentang Program Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar. Kecamatan Gunung Toar Memiliki tugas salah satunya melaksanakan pelayanan masyarakat menjadi ruang lingkup tugasnya dan yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa atau Kelurahan. Adapun inovasi pelayanan publik yang di ciptakan Kecamatan Gunung Toar yaitu Sistem Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Menyapa Warga (SIPATEN MAWAR), Sistem Administrasi Terpadu Gunung Toar WhatsApp (SIPATEN GUWA), dan Inovasi Pelayanan Antar Jemput Akta Kelahiran (AJAK). Dengan begitu Pemerintah Kecamatan Gunung Toar sudah memiliki Standar Operasional Prosedur SOP dalam Penegelolaannya agar inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar Berjalan dengan baik

Dari informasi yang peneliti dapatkan dari beberapa informan, bahwa inovasi pelayanan publik Kecamatan sangat memudahkan untuk membantu Masyarakat dalam pengurusan administrasi, baik pelayanan jemput bola seperti antar jemput akta kelahiran dan sistem inovasi pelayanan terpadu menyapa warga. Peneliti melihat bahwa dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan secara lebih efisien, selain itu kualitas pelayanan yang

diberikan sudah cukup memuaskan masyarakat.

4.1.2 *Sources of the ideas for innovations* (sumber ide-ide untuk inovasi)

Melalui *Sources of the ideas for innovations* atau sumber ide-ide untuk inovasiterdapat suatu inovasi yang menarik saat pelayanan publik dijalankan agar tujuan pelayanan publik dapat tercapai. Sumber ide-ide inovasi harus menghasilkan nilai inovasi yang baik untuk proses implementasi pelayanan publik yang mencakup ide internal dan ide eksternal untuk Inovasi pelayanan yang lebih baik lagi kedepan nya.Hal ini dimaksudkan agar Kecamatan Gunung Toar dalam meluncurkan serta menerapkan inovasi pelayanan publik dengan memperhatikan saran maupun ide-ide dari masyarakat yang menerima pelayanan inovasi Kecamatan untuk menciptakan inovasi pelayanan publikagar menjadi lebih baik lagi.Pada inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar belum memiliki kotak kritik dan saran, karna sumber ide kecamatan memang dari pemerintahan Kecamatan Gunung Toar langsung. Dalam memberikan ide-ide untuk inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar di Kabupaten Kuantan Singingi. Masih belum bisa dikatakan dengan baik karena untuk ide-ide inovasi ini belum melibatkan masyarakat, karena peran masyarakat juga penting untuk memberikan saran dan kritik untuk inovasi sebagai penerima pelayanan, agar inovasi yang diciptakan ini menjadikan inovasi yang baik dan berjalan lancar. sehingga dimana Kecamatan Bisa untuk membenahi bagaimana pelayanan yang diciptakan apakah sudah bisa memuaskan masyrakat di kecamatan Gunung Toar, dan apakah masih ada saran saran dari masyrakat sebagai masukkan untuk inovasi ini kedepannya, adapun tujuan untu inovasi ini Kecamatan Gunung Toar untuk menjadikan

Kecamatan Yang berinovatif dalam pelayanan publik di Kecamatan.

4.1.3 *Innovation culture* (budaya inovasi)
Melalui indikator *Innovation culture* atau budaya inovasi sebuah inovasiharus memiliki budaya pelayanan yang diberikan oleh organisasi. Untuk mendukung berjalannya sebuah inovasi yang baik dan terhindar dari sebuah resiko yang terjadi. Faktor yang dapat mempengaruhi budaya inovasi termasuk metode pemerintah dan karakteristik pemimpin organisasi. Budaya inovasi pelayanan yang diberikan Kecamatan Gunung Toar belum ada karena untuk inovasi online seperti pelayanan administrasi Gunung Toar WhatsApp (SIPATEN GUWA) ini jarang digunakan masyarakat. Disini juga berpengaruh untuk budaya inovasi karena Pelayanan ini dapat mengubah bagaimana masyarakat untuk mengurus tidak perlu lagi langsung datang ke Kecamatan karena masyarakat sudah bisa melakukan pelayanan di mana saja atau dari rumah. Inovasi pelayanan publik yang offline atau inovasi jemput bola ini dilakukan berjadwal seperti Sistem Inovasi Pelayanan Administrasi Menyapa Warga (SIPATEN MAWAR) ini dilakukan kalau untuk di pasar itu pada hari senin dan jumat, dan untuk pelayanan desa-desa juga di jadwalkan, dan untuk Pelayanan Inovasi Pelayanan Antar Jemput Akta Kelahiran (AJAK) ini waktunya tidak ditentukan terkadang jika surat permohonan sudah banyak yang masuk langsung di antar pihak kecamatan untuk mengurusnya. Budaya pelayanan offline atau jemput bola yang diciptakan inovasi pelayanan publik di kecamatan Gunung Toar, masyarakat kadang tidak pergi ke Kecamatan lagi tetapi masyarakat terkadang sambil ke pasar bisa melakukan pelayanan untuk sistem inovasi pelayanan

administrasi menyapa warga (SIPATEN MAWAR), dan untuk budaya pelayanan inovasi antar jemput Akta Kelahiran (AJAK), karena masyarakat sudah tahu adanya pelayanan ini jadi masyarakat tidak lagi langsung untuk pergi ke disdukcapil tetapi hanya melengkapi syarat-syarat surat permohonan untuk pengurusan akta kelahiran. dapat disimpulkan bahwa budaya dalam inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan atau mengurus administrasi karena masyarakat sudah mengerti dengan pelayanan menyapa warga yang dilakukan pada hari senin dan jumat jadi di situ terdapat budaya dari inovasi pelayanan publik ini, juga dengan pelayanan antar jemput akta kelahiran dimana masyarakat tidak lagi untuk mengurus langsung ke kecamatan tetapi terkadang masyarakat hanya menyiapkan syarat-syarat untuk memasukan atau melakukan inovasi pelayanan publik yang di ciptakan Kecamatan Gunung Toar, untuk pelayanan sistem inovasi pelayanan Gunung Toar WhatsApp disini tidak menimbulkan kebudayaan inovasi karena pelayanan ini sangat jarang digunakan masyarakat karena masyarakat sudah nyaman dengan pelayanan inovasi offline atau pelayanan jemput bola yang di ciptakan Kecamatan gunung Toar, mungkin masih banyak yang belum mengerti bagaimana untuk melakukan Pelayanan whatsapp ini. Dan ada juga yang tidak tahu dengan inovasi yang di ciptakan Kecamatan gunung Toar di sebabkan masih kurangnya melakukan Sosialisasi Tentang Inovasi pelayanan Publik ini, jadi dapat di simpulkan bahwa kebudayaan inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan gunung Toar kabupaten Kuantan Singingi belum baik. Belum sesuai dengan tujuan pemerintahan Kecamatan Gunung Toar.

4.1.4 *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat-alat)

Melalui indikator *Capabilities and tools* atau kemampuan dan alat-alat menjelaskan bahwa suatu pengukuran sebuah inovasi harus menggunakan berbagai kemampuan dan alat-alat untuk mendorong kreativitas sebuah inovasi. Jadi Kecamatan Gunung Toar harus memiliki kemampuan dalam sumber daya manusia untuk melakukan inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi dan juga alat yang digunakan untuk melaksanakan inovasi pelayanan apakah lengkap atau tidak sesuai dengan kebutuhan. Agar masyarakat dapat menerima pelayanan yang diberikan pemerintah Kecamatan Gunung Toar dengan berkualitas yang baik. Dengan menciptakan kualitas pelayanan yang baik di Kecamatan Gunung Toar untuk melaksanakan pelayanan, maka pemerintah Kecamatan Gunung toar menciptakan inovasi Pelayanan Publik. Orang yang menjalankan inovasi ini adalah pihak Kecamatan Gunung Toar. Yang mana telah dijadwalkan dalam pelaksanaannya. Sumber Daya manusia yang dimiliki Kecamatan Gunung Toar sudah dapat melaksanakannya dengan baik. Dibuktikan oleh beberapa informan yang menjelaskan bahwa untuk alat-alat dan kemampuan sumberdaya di Kecamatan Gunung Toar untuk melaksanakan Inovasi di kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, sudah melengkapi dan sudah memadai untuk pelaksanaan inovasi ini karna ini juga sebagian tugas dari pemerintah kecamatan Gunung Toar dan untuk alat-alat juga sudah memadai untuk berjalannya pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar.

4.1.5 *Objectives, outcomes, expense and obstacles* (tujuan, hasil, biaya, dan hambatan)

Melalui indikator *Objectives, outcomes, expense and obstacles* atau tujuan, hasil, biaya, dan hambatan menjelaskan bahwa apakah dalam kegiatan pelaksanaan Inovasi pelayanan yang diberikan pihak Kecamatan Gunung Toar dapat tercapai atau tidak. Karena sebelum terbentuknya sebuah Inovasi Pelayanan Publik pihak Kecamatan Gunung Toar mengadakan rapat untuk mengadakan persepsi akan pelaksanaan inovasi pelayanan publik. Salah satunya akan tujuan inovasi pelayanan publik dibentuk, hasil yang akan dicapai saat berjalannya inovasi pelayanan publik, biaya yang digunakan oleh pelaksana dan penerima inovasi pelayanan publik, dan juga hambatan yang terjadi di waktu pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar kabupaten kuantan Singingi. Dimana tujuan adanya Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar adalah memudahkan Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan-pelayanan administrasi di kecamatan. Hasil yang dicapai saat ini dalam inovasi pelayanan publik di Kecamatan gunung dalam tahun ini sudah mencapai target. biaya atau seperti ketersediaan keterampilan atau sumber dana dalam untuk inovasi pelayanan publik Kecamatan gunung Toar tidak dipungut biaya. Sedangkan hambatan nya yang terjadi saat ini masih terdapat masyarakat yang belum mengerti dengan salah satu pelayanan publik di kecamatan Gunung Toar yaitu Sistem Pelayanan Administrasi Melalui whatsapp yang belum mengetahui bagaimana cara melakukannya, dan juga masih banyak masyarakat yang belum tahu inovasi pelayanan publik yang ada di Kecamatan gunung Toar. Jadi dapat di

simpulkan inovasi pelayanan publik di kecamatan Gunung toar dalam tujuan, hasil ,driver ,dan hambatan yaitu dalam tujuan dan hasilnya sudah bisa di katakan dengan baik, karena dalam tujuan untuk memudahkan pelayan di kecamatan gunung toar dan menjadikan Gunung Toar yang berinovatif, dan hasilnya juga sudah mencapai target. Untuk biaya pihak kecamatan tidak mengeluarkan biaya pribadi dan juga untuk penerima pelayanan atau masyarakat juga tidak di pungut biaya atau Gratis. Dan untuk hambatannya hanya masih ada satu inovasi yang belum berjalan dengan lancar di karenakan masyarakat yang menggunakan juga jarang dan bisa di katakan banyak yang memilih pelayanan yang offline seperti sistem inovasi pelayanan administrasi menyapa warga (SIPATEN MAWAR) dan pelayanan inovasi antar jemput akta kelahiran (AJAK), untuk mengatasi hambatan ini pihak kecamatan gunung toar belum ada melakukan rapat untuk menyelesaikannya.

4.1.6 *Collecting innovation data for single innovations* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal)

Melalui indikator *Collecting innovation data for single innovations* atau mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal menjelaskan bahwa kemampuan suatu pelaksana pelayanan publik untuk mendorong sebuah inovasi tunggal yang berhasil. Pihak Kecamatan Gunung Toar. Disini tidak melakukan atau tidak ada kerjasama dengan pemerintah lain dimana inovasi ini memang pihak kecamatan Gunung Toar sendiri yang membuat untuk melakukan pelayanan dan menjadikan Gunung Toar Sebagai kecamatan yang berinovatif, sebagaimana dalam konsep kebijakan otonomi daerah, pemerintah daerah

dituntut untuk dapat bisa mandiri dan bisa mengatasi beberapa persoalan yang dihadapi daerah tersebut, termasuk persoalan dalam meningkatkan pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah dituntut untuk memiliki inovasi-inovasi dalam pengelolaan pemerintahan, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Jadi inovasi tunggal yang di Ciptakan Gunung Toar dan tidak melakukan kerjasama dalam pembuatan inovasi ini karena inovasi pelayanan publik di kecamatan Gunung Toar memang timbul dari ide-ide pemerintahan Gunung Toar terkhusus Camat Gunung toar. dan Juga mendapatkan dukungan dari masyarakat dengan adanya masyarakat yang antusias terhadap penerapan inovasi pelayan publik di Kecamatan Gunung Toar.

4.2 **Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi**

1. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa faktor pendukung inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Faktor pendukung yang pertama adalah sarana dan prasarana, sarana dan prasarana ini bisa dikatakan sebagai faktor pendukung dalam inovasi pelayanan publik, karena pihak Kecamatan Gunung Toar telah menyediakan semua sarana dan prasarana untuk mendukung adanya inovasi pelayanan publik ini. Sarana dan prasarana yang dimaksud yaitu berupa kelengkapan alat-alat seperti mobil, motor, meja, laptop, print, dan juga handphone. , dan faktor yang kedua adalah sumber daya manusia, pihak Kecamatan Gunung Toar telah menyiapkan dan memilih tim khusus

sebagai pelaksana dari inovasi pelayanan publik, hal tersebut bertujuan untuk dapat berjalannya inovasi pelayanan publik ini dengan maksimal.

2. Sedangkan faktor penghambat yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi dan setelah melakukan observasi, wawancara, dan analisis maka didapatkan beberapa faktor penghambat diantaranya yaitu kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Gunung Toar tentang inovasi pelayanan publik di Kecamatan. Dimana sosialisasi ini seharusnya rutin dilakukan agar masyarakat tertarik untuk melakukan pelayanan inovasi dan tidak canggung dalam inovasi pelayanan tersebut. Dengan adanya sosialisasi ini masyarakat menjadi lebih terbiasa mendengar adanya inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gunung Toar. Kemudian faktor kedua yaitu masih terdapat masyarakat yang belum menggunakan inovasi pelayanan melalui WhatsApp, diantara yang memang tidak memiliki *android* dan tidak mampu menggunakannya.

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas mengenai Inovasi Pelayanan Publik Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, maka peneliti menarik kesimpulan yaitu Tugas Kecamatan Gunung Toar adalah melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah Kabupaten di wilayah kerjanya, yang mencakup bidang pemerintahan, ekonomi, pembangunan, kesejahteraan rakyat dan pembinaan kehidupan masyarakat serta urusan pelayanan umum lainnya. Maka dari itu pihak Kecamatan Gunung Toar membuat Inovasi Pelayanan Publik khususnya untuk

Pelayanan administrasi di Kecamatan. Inovasi Pelayanan Publik Kecamatan gunung Toar adalah merupakan suatu untuk Pelayanan administrasi di Kecamatan. Tujuan adanya inovasi pelayanan publik Kecamatan Gunung Toar untuk memudahkan Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan gunung Toar. Namun ada beberapa kendala yang terjadi dilapangan sehingga menyebabkan inovasi ini belum bisa dikatakan berjalan secara optimal. Kendala tersebut diantaranya adalah masih banyak masyarakat yang belum mengetahui inovasi Pelayanan publik di Kecamatan, tidak menggunakan *android*, dan yang tidak paham teknologi.

5.2 SARAN

1. Peningkatan sosialisai inovasi pelayanan publik yang bersifat eksternal kepada seluruh masyarakat Kecamatan gunung Toar seperti sosialisasi melalui banner, sosial media, dll agar seluruh kalangan masyarakat mengetahui adanya dan tata cara penggunaan Inovasi Pelayanan Kecamatan terkhususnya untuk masyarakat Kecamatan Gunung Toar.
2. Perlu adanya pemberitahuan internal mengenai *Standart Operasional Prosedur* (SOP) terutama pelayanan yang berbasis online seperti Sistem Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Melalui WhatsApp kepada seluruh masyarakat Kecamatan Gunung Toar dengan tujuan agar seluruh Masyarakat Kecamatan mengetahui pelaksanaan dari Inovasi Pelayanan Publik Kecamatan Gunung Toar.
3. Perlu adanya perkembangan untuk pelayanan Administrasi Terpadu Melalui whatsapp tujuan agar Inovasi Ini bisa berjalan dengan lancar. Seperti

pelayanan online yang saat ini di perlukan Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Creswell, W. J. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Keban, Yermias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (konsep, teori, dan isu)*. Yogyakarta: Gava Media
- Sumarto, Hetifah Sj. 2009. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi disektor publik*. Jakarta: STIA-LAN Press

Jurnal :

- Ayu Amrina, Maryam. 2016. *Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda*. Universitas Mulawarman. 4(1):102 – 114
- Basuki, Yayuk, Rulinawaty Kasmad, and Nasrulhaq Nasrulhaq. "Tipologi Inovasi Sektor Publik (Program Si-Cakep) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan." *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan* 2.3 (2018): 207-216.
- Bloch, Carter and Bugge, Markus M. 2013. *Public Sector Innovation From Theory to Measurement. Structural Change and Economic Dynamics* 27: 133-145
- Cindy pradina, I. N. G. E. "Inovasi Aplikasi SANTRI RS (SMS Antrian Rumah Sakit) Android Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo." *Publika* 8.1 (2020).
- Gumilar, Panji Cahya 2016. *Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep*. *Jurnal Universita Airlangga*. 4(3)
- Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta. ISBN 978-602-7869-71-4
- Handayani, Sri. "Inovasi Layanan (Studi Kasus Emergency Call 115 sebagai Inovasi Layanan pada Kantor Basarnas Kelas A Biak)." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik* 6.1 (2016): 83-87.
- Hutagalung, Simon Sumanjoyo, and Dedy Hermawan. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Deepublish, 2018.
- Kurniasari, Herwinda. 2017. *Inovasi Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (Bp3tki) Semarang*. *Jurnal Universitas Diponegoro*. 6(2)
- Marom, Aufarul. 2015 "Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Kudus." *GEMA PUBLICA: Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik* 1.1 45-63.
- Neneng Siti, Maryam. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Politeknik Kridatama Bandung. 4(1)
- Nugraha, Hari. "Model Implementasi Inovasi di Sektor Publik Studi pada Inovasi E-Office Satu Pintu

- di Puslatbang PKASN
LAN." Jurnal Wacana
Kinerja (2019).
- Risna, Risna, and Mimin
Sundari. *PELAKSANAAN
PELAYANAN PUBLIK (Studi
Kasus Pelayanan Administratif di
Kantor Desa Kotabaru Seberida
Kecamatan Keritang Kabupaten
Indragiri Hilir)*. Diss. Riau
University, 2018.
- Rosyada, Ayu Amrina. "Analisis
Penerapan Prinsip Good
Governance Dalam Rangka
Pelayanan Publik di Badan
Pelayanan Perizinan Terpadu Satu
Pintu Di Kota
Samarinda." *Journal Ilmu
Pemerintahan* 4.1 (2016): 2016.
- Soraya, Tania, and Puji Astuti
2019." *Inovasi Pelayanan
Administrasi Kependudukan
Secara Online di Kabupaten
Pati*." *Journal of Politic and
Government Studies* 8.04 61-70.
- Sudana, Robby, and Zulkarnaini
Zulkarnaini. *Kualitas Pelayanan
Dalam Meningkatkan Kepuasan
Pengunjung Di Upt Perpustakaan
Universitas Riau*. Diss. Riau
University, 2016.
- Salsabila, A. K. & Nawangsari, E.
R.2019. *Inovasi Pelayanan
Simpadu-Pmi Dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan
(Unit Pelaksana Teknis Pelayanan
Dan Perlindungan Tenaga Kerja
Indonesia (Upt P2tk) Provinsi
Jawa Timur)*. Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran"
Jawa Timur. 2(7)
- Sudana, Robby, and Zulkarnaini
Zulkarnaini. *Kualitas Pelayanan
Dalam Meningkatkan Kepuasan
Pengunjung Di Upt Perpustakaan
Universitas Riau*. Diss. Riau
University, 2016.
- Yanuar, Reza Mochammad. 2019. *Inovasi
Pelayanan Publik (Studi Kasus:
Public Safety Center(PSC) 119
Kabupaten Bantul Sebagai
Layanan Kesehatan dan
Kegawatdaruratan)*. Jurnal
Universitas Gadjah Mada
Yogyakarta. 1(4)
- Dokumen :**
Berdasarkan undang-undang no 23 tahun
2014 Tentang Pemerintahan
Daerah pasal 386 sampai pasal
387
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 53
Tahun 1999 Kabupaten Indragiri
Hulu dimekarkan menjadi 2
Permendagri Nomor 4 Tahun 2010
tentang Pedoman Pelayanan
Administrasi Terpadu Kecamatan
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25
Tahun 2009 Tentang Pelayanan
- Website :**
[https://mediakepri.co.id/2019/11/11-
inovasi-pelayanan-publik-gunung-
toar-jadi-wakil-kuansing-ikut-
penilaian-ekk-provinsi/](https://mediakepri.co.id/2019/11/11-inovasi-pelayanan-publik-gunung-toar-jadi-wakil-kuansing-ikut-penilaian-ekk-provinsi/)