

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN OKE MASYARAKAT KELILING (LOMAK) DI KECAMATAN RUMBAL BARAT KOTA PEKANBARU

Oleh : Bella Putri Ayuni

Email : bellaayuni29@gmail.com

Pembimbing : Adiando, S.Sos, M.Si

Program Studi 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

The mobile community okay service (LOMAK) is a sub-district integrated administration service that is deployed to serve administration in the midst of community settlements. LOMAK's innovation is contained in the Decree of the Rumbai Sub-district of Pekanbaru City Number: Kpts/21.1/KR/VII/2019 concerning the Innovation of the Mobile Community Okay Service (LOMAK). The word LOMAK in Malay is usually interpreted as delicious, the Rumbai sub-district government hopes that this innovation is as the name suggests, good for the community and good for the government. Rumbai District. The purpose of this study is to find out how to innovate public services through the mobile community okay service and to find out the supporting and inhibiting factors for the success of mobile community okay service innovation. This study uses a purposive sampling technique with qualitative research using a descriptive approach and the required data, both primary and secondary data obtained through observation, interviews, and documentation, are then analyzed based on the research problem. The results of this study indicate that: first, the innovation of public services through the mobile community okay service in the Rumbai sub-district, Pekanbaru city has not run optimally. Second, the factors that support the success of mobile community service innovation are motivation and increased community participation. The inhibiting factors are the Covid-19 pandemic, and the change in the name and number of villages in the West Rumbai sub-district.

Keywords :Innovation, Public Service

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kota Pekanbaru merupakan kota terbesar di Provinsi Riau, dan sekaligus ibu kota provinsi. Kota Pekanbaru diperintah oleh seorang Walikota yang memerintah wilayah administrasi pemerintahan dengan luas wilayah berdasarkan Permendagri No.66 Tahun 2011 adalah seluas 632,27 km². Semenjak tahun 2010, Pekanbaru juga telah dikenal sebagai kota ketiga terpadat penduduknya di Pulau Sumatera setelah Kota Medan dan Palembang. Pertumbuhan penduduk Kota Pekanbaru merupakan pertumbuhan yang paling besar di kota-kota besar di pulau sumatera yaitu 4,8%. Konsekwensi dari pesatnya pertumbuhan penduduk Kota Pekanbaru mengakibatkan semakin meningkatnya berbagai tuntutan pelayanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah daerah, termasuk diantaranya adalah pelayanan administrasi kependudukan.

Namun dewasa ini pelayanan publik terutama pelayanan administrasi kependudukan masih dipandang sebelah mata oleh hampir semua lapisan masyarakat. Hal itu disebabkan karena sudah terlalu seringnya masyarakat dikecewakan karena pelayanan yang diberikan masih jauh dari apa yang diharapkan. Hal itu bisa dilihat dari masih banyaknya ditemui berbagai keluhan dari masyarakat akan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Mulai dari prosedur yang berbelat-belit, biaya yang mahal, proses yang lama, petugas tidak profesional, antrian yang panjang dalam pelayanan, sarana prasarana pelayanan yang tidak memadai, penumpukan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dalam satu instansi, sampai dengan adanya pungutan liar atau pungli bahkan calo dalam proses pelayanan publik. Tentunya ini beberapa temuan saja yang secara general kerap

terjadi di kota pekanbaru ini.(Ritongga,2019:3). Dengan banyaknya masalah dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, perlu adanya perubahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik itu pelayanan dalam bentuk barang, jasa, maupun yang bersifat administratif. Permasalahan ini merupakan tanggung jawab dari pemerintah yang harus segera diselesaikan, Untuk mengatasi permasalahan tersebut pemerintah dituntut untuk bisa membuat sebuah terobosan-terobosan baru yang nantinya berguna untuk pengoptimalan pelayanan bagi seluruh masyarakat. Salah satu cara dalam merubah dan membenahi pelayanan adminstrasi kependudukan adalah dengan menciptakan suatu inovasi pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, inovasi juga dapat di lakukan pada setiap instansi pemerintah termasuk pemerintah kecamatan. Salah satunya seperti Kecamatan Rumbai yang melakukan inovasi yang diberi nama LOMAK, yang merupakan singkatan dari Layanan Oke Masyarakat Keliling.

Layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) adalah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang dikerahkan untuk melayani administrasi di tengah Pemukiman masyarakat. Inovasi LOMAK dimuat dalam Keputusan Camat Rumbai Kota Pekanbaru Nomor: Kpts/21.1/KR/VII/2019 tentang Inovasi Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK). Kata LOMAK dalam Bahasa melayu biasa diartikan adalah Enak, pemerintah kecamatan rumbai berharap inovasi ini sesuai namanya, enak bagi masyarakat juga enak bagi pemerintah. Kecamatan Rumbai.

Adapun pelayanan yang diberikan dalam Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) sebagai berikut :

1. Pelayanan administrasi kependudukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru . layanan yang di sediakan berupa layanan perekamaan e-KTP, pembuatan Akte Kelahiran, pembuatan KIA, dan pembuatan Kartu Keluarga.
2. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Rumbai terkait perizinan dan non perizinan
3. Layanan Samsat keliling dari Bapenda Propinsi Riau, layanan yang disediakan berupa layanan pembayaran pajak kendaraan.
4. Layanan SIM keliling dari Polresta Pekanbaru, layanan yang disediakan berupa layanan perpanjangan SIM yang sudah habis masa berlakunya.
5. Layanan Kepolisian (SKCK) dari Polsek Rumbai layanan yang disediakan berupa layanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK)
6. Layanan BPJS Kesehatan oleh BPJS cabang Kota Pekanbaru layanan yang disediakan berupa layanan Cek Kepesertaan BPJS, Naik turun kelas, dan perubahan data BPJS.
7. Layanan Pembayaran Pajak Daerah oleh UPT Wil 2 Bapenda Kota Pekanbaru dan UPTB Bapenda Rumbai, layanan yang disediakan berupa layanan pembayaran semua jenis pajak daerah.
8. Layanan Kesehatan oleh puskesmas di lingkungan kecamatan rumbai, layanan yang disediakan berupa layanan cek kesehatan gratis, imunisasi, dan pemberian makanan

tambahan pendamping asi untuk anak-anak.

9. Layanan Bank Riau Kepri, layanan yang disediakan berupa layanan banking seperti pembukaan buku tabungan, transfer, dan pembayaran pajak dan pembayaran lainnya.

Latarbelakang adanya layanan oke masyarakat keliling lomak adalah karena adanya permasalahan-permasalahan di kecamatan rumbai terkait pelayanan diantaranya, jarak kantor camat yang cukup jauh dari pemukiman masyarakat terutama masyarakat kelurahan umbansari dan sri meranti, kurangnya minat dan pemahaman masyarakat dalam mengurus administrasinya, serta perekaman e-ktp yang tidak bisa dilakukan di kantor camat rumbai sehingga masyarakat yang ingin mengurus e-ktp nya harus melakukan perekaman ke kantor camat senapelan. Hal ini akhirnya menjadi alasan hadirnya layanan oke masyarakat keliling di kecamatan rumbai karena pemerintah kecamatan rumbai ingin masyarakatnya mendapatkan pelayanan dengan mudah dan lebih baik. LOMAK hadir ditengah warga Kecamatan Rumbai setiap bulannya. Layanan Oke masyarakat Keliling (LOMAK) dilaksanakan pada hari rabu minggu kedua setiap bulannya. Tujuan dari inovasi LOMAK ini adalah mendekatkan masyarakat, agar tidak perlu datang jauh-jauh ke kantor kecamatan dan kontor instansi terkait untuk mengurus keperluan administrasi.

Dalam memberikan inovasi pelayanan tentunya tidak terlepas dari permasalahan, berdasarkan hasil pra riset yang dilakukan oleh peneliti tentang inovasi layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) terdapat permasalahan-permasalahan yang terjadi dari beberapa fenomena berikut diantaranya :

1. Pelaksanaan LOMAK yang dilakukan baru 3 kali padahal seharusnya sebulan sekali, sesuai

dengan Keputusan Camat Rumbai Kota Pekanbaru Nomor: Kpts/21.1/KR/VII/2019 tentang

- Inovasi Layanan Oke Masyarakat
2. Layanan Oke masyarakat Keliling (LOMAK) dilaksanakan pada hari rabu minggu kedua setiap bulannya.
3. Kurangnya nomor antrian yang tersedia dalam pelaksanaan layanan oke masyarakat keliling (LOMAK).
4. Beberapa pelayanan yang diberikan bergantung pada sinyal (jaringan), seperti layanan samsat keliling dan disdukcapil dalam perekaman e-

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah mengenai Inovasi Pelayanan Publik Melalui layanan oke masyarakat Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Barat, maka peneliti merumuskan masalah penelitian yang akan dijadikan rujukan penelitian yaitu:

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Melalui Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru?
1. Untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi Pelayanan Publik Melalui layanan oke masyarakat Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Barat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat Inovasi Pelayanan Publik Melalui Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Secara Praktis

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Inovasi

Inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan

Keliling (LOMAK). ktp, sehingga tidak semua lokasi bisa dijadikan tempat pelaksanaan layanan oke masyarakat keliling (LOMAK).

Dengan berlatar belakang penelitian itulah, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian, “**Inovasi Pelayanan Publik Melalui Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) Di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru**”.

2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Inovasi Pelayanan Publik Melalui Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian Inovasi Pelayanan Publik Melalui Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah :

Dalam Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan saran dan koreksi, dalam hal ini Pemerintah Kecamatan Rumbai Barat khususnya bidang pelayanan dalam meningkatkan pelayanan publik melalui inovasi layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) di Kantor Camat Rumbai Barat Kota Pekanbaru.

- b. Secara Akademis

Penelitian ini akan menambah referensi kepustakaan dalam menjadi rujukan para peneliti yang akan melakukan penelitian dengan kaitan permasalahan yang sama.

penemuan baru yang berbeda dan atau modifikasi dari yang sudah ada. Inovasi merupakan sebuah ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit dan diadopsi oleh unit lainnya. Menurut Suwarno (2008:16-18) mengatakan bahwa

inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri-ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu.

Inovasi dapat mengacu kepada produk baru, kebijakan dan program baru, pendekatan baru, dan proses baru (UN, 2007) dalam Sangkala (2013: 26). Dalam PerMenPan No 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, bahwa apa yang dinamakan sebagai inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau modifikasi dari yang sudah ada. Inovasi merupakan sebuah ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit dan diadopsi oleh unit lainnya. suatu inovasi dikatakan berhasil maka harus memiliki empat faktor berikut, yaitu: karakteristik, adanya saluran komunikasi, adanya upaya dari agen dan dipengaruhi sistem sosial.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

Menurut Prasajo (2006:6) pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan.

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Susanto dalam Sugandi (2011:124) bahwa dalam sistem

pemerintahan dominan, perumus dan pelaksana layanan publik dilakukan oleh pemerintah, dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Namun menurut Dwiyanto dalam Sugandi (2011:124), pelayanan oleh birokrasi seharusnya digerakkan oleh visi dan misi pelayanan, namun pada kenyataannya justru digerakkan oleh peraturan dan anggaran yang tidak dimengerti oleh publik karena tidak disosialisasikan secara transparan. Kemudian menurut Zauhar (2001) dalam Ahmad (2012: 11), pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Menurut Hardiansyah (2011:12) menyimpulkan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima jasa layanan.

2.3 Konsep Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik adalah suatu ide, jasa, teknologi, sistem struktur, maupun administrasi yang baru dan mempunyai manfaat yaitu untuk meningkatkan pelayanan yang sudah ada sebelumnya menjadi lebih baik lagi dan dapat membuat masyarakat lebih terpuaskan daripada sebelumnya. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Bartos (2002) dalam Sangkala (2013: 29) mendefinisikan inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu "suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau

kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi". Berbagai inovasi dalam sektor publik merupakan alat yang sangat penting di dalam menumbuhkembangkan pembangunan dan mempromosikan pemerintah yang sukses. Tidak semua praktek inovasi sukses dalam jangka panjang yang kemudian dapat disebar ke setiap pemerintahan baik di level negara maupun daerah.

Adapun faktor keberhasilan inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013) adalah sebagai berikut :

1. *Leadership*
2. *Management/ Organizations*
3. *Risk Management*
4. *Human Capital*
5. *Technology*

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bersifat deskriptif. Penggunaan pendekatan studi kasus karena mendalami fenomena yang ada dalam inovasi pelayanan publik melalui pelayanan masyarakat oke keliling (LOMAK). Adapun tujuan menggunakan analisis deskriptif adalah untuk mencari pemahaman secara mendalam mengenai suatu fakta sosial.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi penelitian di Kantor Camat Rumbai Barat Kota Pekanbaru, yang beralamat di Jalan Sri Indra, Kelurahan Rumbai Bukit Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru.

3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan informan yang mengetahui tentang Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Barat

dengan teknik purposive sampling. Antara lain :

1. Camat Rumbai Barat yaitu Ibu Vemi Herliza, S.STP
2. Sekcam Rumbai Barat yaitu Bapak Jasrul, S.Pd, MM
3. Kasi PATEN yaitu Bapak Abdul Aziz
4. Masyarakat Kecamatan Rumbai Barat

3.4 Jenis Dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini di dapat oleh peneliti melalui wawancara secara langsung dengan informan penelitian yaitu Camat Rumbai Barat, Sekretaris Camat Rumbai Barat, Kasi PATEN Kecamatan Rumbai Barat, dan beberapa masyarakat Kecamatan Rumbai Barat.

2. Data Sekunder

Data sekunder penelitian yang didapatkan dari sumber kedua yaitu dari laporan-laporan penelitian terdahulu, jurnal, buku-buku, peraturan, undang-undang, internet, dan sumber lain yang relevan dengan penelitian sebagai penunjang kelengkapan data dari penelitian, diantaranya :

1. Profil Kecamatan Rumbai
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
3. Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah
4. Undang-undang nomor 17 tahun 2018 tentang kecamatan.
5. Peraturan pemerintah nomor 38 tahun 2017 tentang inovasi daerah, atau pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
6. Keputusan Camat Rumbai Kota Pekanbaru Nomor :

- Kpts/21.1/KR/VIII/2019 tentang Inovasi Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) Kecamatan Rumbai tahun 2019.
7. Keputusan Camat Rumbai Barat Kota Pekanbaru Nomor : Kpts/21.2/KR/VIII/2019 tentang pembentukan tim layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) kecamatan Rumbai tahun 2019.
 8. Jurnal yang berkaitan tentang inovasi pelayanan publik.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Pengamatan

Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dengan metode turun kelapangan secara langsung untuk melihat dengan jelas semua kegiatan dan aktivitas dari Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK), seperti bagaimana alur pelaksanaannya, apakah pelaksanaannya sesuai dengan aturan yang ada, apakah sarana dan prasarana yang digunakan sudah cukup lengkap, bagaimana respon dan partisipasi masyarakat, bagaimana sikap petugas pelayanan, berapa lama waktu yang di habiskan, seperti apa lokasi pelaksanaan, dan lain sebagainya. Peneliti mencatat dan merekam proses observasi berupa aktivitas dalam lokasi penelitian baik terstruktur maupun semistruktur dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada informan sebagai proses pengumpulan data.

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti untuk pengumpulan data dengan melakukan proses tanya jawab langsung terhadap informan. Pertanyaan yang diberikan dalam wawancara penelitian bersifat tidak terstruktur (unstructured) dan bersifat terbuka (opened) yang dengan sengaja diciptakan untuk memunculkan pandangan maupun opini dari informan wawancara.

3. Dokumentasi

Data yang diambil dengan metode dokumentasi bertujuan melengkapi data penelitian yang berhubungan langsung dengan penelitian ini, yang berupa file, foto, dan lain-lain. Selama proses penelitian. Peneliti juga mengumpulkan dokumen yang berupa dokumen publik (Koran, makalah, laporan) ataupun dokumen private (buku harian, surat, e-mail).

Analisis Data

Untuk melihat analisis data kualitatif sebagai suatu proses penerapan langkah-langkah dari yang spesifik hingga umum dengan berbagai level analisis yang berbeda. Langkah-langkah analisis data sebagai berikut : mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis, membaca keseluruhan data, menganalisis lebih detail dengan meng-coding data, menerapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang dianalisis, menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif dan langkah akhir adalah dengan menginterpretasikan atau memaknai data, dalam penelitian ini analisis data menggunakan strategi mentriangulasi (triangulasi). Dalam langkah akhir ini, peneliti berharap agar bisa menjawab mengenai tujuan penelitian yaitu : untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik melalui Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru. Alasan peneliti menggunakan strategi triangulasi karena pertama, strategi ini mudah untuk digunakan peneliti, kedua secara praktis metode ini lebih mudah dipraktikkan untuk memvalidasi data. Peneliti mengumpulkan data melalui beragam sumber agar hasil wawancara, pengamatan, dan dokumentasi dapat dianalisis seutuhnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Inovasi Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru

1. Leadership (Kepemimpinan)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama informan penelitian tersebut, maka kepemimpinan dalam inovasi layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Barat sudah maksimal. Pemimpin kecamatan rumbai barat merupakan pemimpin yang inovatif dan mampu menggerakkan serta memotivasi anggota tim nya untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan lebih baik.

2. Management/ Organization (Manajemen/ Organisasi)

Dari informasi yang diperoleh informan dalam penelitian ini, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa manajemen/organisasi dalam pelaksanaan layanan oke masyarakat keliling sudah maksimal karena manajemen/organisasi yang di terapkan dalam pelaksanaan layanan oke masyarakat keliling sudah sesuai dengan yang di tujuan dari layanan oke masyarakat keliling (LOMAK). Sehingga pelaksanaan layana oke masyarkat keliling (LOMAK) dapat berjalan dengan maksimal.

3 Risk Management (Manajemen Resiko)

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) manajemen resiko sudah dijalankan dengan maksimal, karena tim pelaksana layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) telah melakukan upaya untuk menghadapi resiko-resiko yang akan terjadi terhadap layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) untuk menghindari kemungkinan masalah yang lebih besar

muncul. Hal tersebut ditunjukkan melalui evaluasi yang dilakukan secara cepat oleh tim lomak.

4 Human Capital (Kemampuan Sumber Daya Manusia)

Dari informasi yang diperoleh melalui informan tersebut mengenai kemampuan sumber daya manusia dalam pelaksanaan layanan oke masyarakat keliling, dapat diketahui bahwa kemampuan sumber daya manusia sudah maksimal karena setiap petugas yang ada pada pelaksanaannya sudah merupakan petugas yang ahli di bidangnya masing-masing. Setiap instansi yang mengikuti pelaksanaan layanan oke masyarakat keliling (LOMAK), telah memberikan bimbingan kepada petugas yang akan memberikan pelayanan, untuk pelaksanaan lomak setiap instansi memberikan petugas terbaiknya yang sudah terlatih.

5 Technology (Teknologi)

Dari wawancara yang di lakukan peneliti dapat di simpulkan bahwa teknologi dalam pelaksanaan layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) belum maksimal, karena teknologi yang di gunakan secara khusus untuk inovasi LOMAK ini belum tersedia, yang tersedia hanya teknologi secara umum yang di gunakan oleh instansi masing-masing.

4.2 Faktor Pendukung Dan Penghambat Inovasi Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru

a. Faktor Pendukung

1. Motivasi Pemerintah Kecamatan Rumbai Barat

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa adanya motivasi dari pihak Pemerintah Kecamatan Rumbai

Barat kepada kelurahan untuk memantau perkembangan dan memotivasi masyarakat dengan memberikan dukungan agar lebih tertarik untuk mengikuti pelaksanaan layanan oke masyarakat keliling (LOMAK). Ada pula semangat dari lurah di wilayah kecamatan rumbai barat yang mampu memberikan semangat terus menerus untuk memotivasi masyarakat Kecamatan Rumbai Barat senantiasa mau ikut serta dalam pelaksanaan layanan oke masyarakat keliling (LOMAK).

2. Meningkatnya Partisipasi Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara di atas menyatakan bahwa adanya peningkatan masyarakat yang mengikuti pelaksanaan layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) pada setiap pelaksanaannya walau tidak dengan jumlah yang terlalu banyak. Dari hasil wawancara yang di dapatkan bahwa partisipasi masyarakat sangat tinggi dalam pelaksanaan layanan oke masyarakat keliling di kecamatan rumbai barat kota pekanbaru. masyarakat juga berpartisipasi dalam mempersiapkan lokasi pelaksanaan layanan oke masyarakat keliling dengan bergotong royong.

b. Faktor Penghambat

1. Adanya Pandemi Corona Virus Disease (Covid-19)

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa layanan oke masyarakat keliling tidak dapat dilaksanakan karena adanya pandemi covid-19 yang mengharuskan untuk tidak menimbulkan kerumunan di tengah masyarakat. Pemerintah kecamatan rumbai barat tidak dapat melaksanakan layanan oke masyarakat keliling dan mengikuti arahan dari pemerintah kota pekanbaru. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa adanya pelaksanaan lomak yang terhenti membuat masyarakat

menunggu dan kesulitan dalam mendapatkan pelayanan. Masyarakat sangat kesulitan dalam mendapatkan pelayanan secara online karena masyarakatnya banyak yang tidak mengerti menggunakan layanan online tersebut.

2. Perubahan Nama Dan Wilayah Kecamatan

Kecamatan Rumbai Barat yang sebelumnya bernama kecamatan rumbai terdiri dari 9 kelurahan, sekarang hanya menjadi 6 kelurahan. Perubahan nama dan wilayah kecamatan ini berpengaruh terhadap inovasi karena inovasi tidak dapat terlaksana secepatnya. dapat diketahui bahwa pelaksanaan inovasi layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) terkendala karena adanya pergantian nama wilayah pada kecaamatan rumbai menjadi kecamatan rumbai barat, dan juga perubahan wilayah kecamatan rumbai barat yang semula terdiri dari 9 kelurahan menjadi 6 kelurahan. Dengan adanya perubahan itu mengakibatkan pemerintah kecamatan rumbai harus memperbaharui aturan tentang lomak. Adanya perubahan itu juga mengakibatkan susunan dalam pelaksanaan lomak juga berubah.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru sudah maksimal dalam pelaksanaannya, hal ini sesuai dengan lima indikator keberhasilan inovasi pelayanan menurut *Cook, Irwin, dan Matthew*. Berdasarkan Faktor Keberhasilan Inovasi (Innovation Succes

Factor) yang dikemukakan oleh Cook, Irwin dan Matthew inovasi layanan. Dari lima indikator, setidaknya hanya ada 1 indikator keberhasilan inovasi pelayanan yaitu teknologi yang belum menunjukkan keberhasilan. Dalam inovasi pelayanan publik melalui layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) masih terdapat kendala dalam hal teknologi yang masih sangat minim. Sehingga teknologi yang ada dalam pelaksanaan layanan oke masyarakat keliling belum memadai.

2. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ditemukan faktor pendorong inovasi pelayanan publik melalui layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru diantaranya yaitu motivasi dan partisipasi masyarakat kecamatan rumbai yang meningkat . Ada beberapa faktor penghambat yang di temukan dari inovasi layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) yaitu : adanya wabah covid-19 yang mengharuskan pelaksanaan layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) di hentikan karena dapat menimbulkan kerumunan di tengah masyarakat, selain itu, adanya perubahan nama dan jumlah kelurahan pada kecamatan rumbai barat yang membuat lomak terkendala karena harus mengurus segala peraturan

nya dengan nama kecamatan yang baru juga jumlah kelurahan yang berubah.

6.1 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Inovasi Pelayanan publik melalui layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru, peneliti memberikan saran dan masukan kepada Kecamatan Rumbai Barat dan lintas Sektor yang terkait dengan Inovasi Pelayanan publik melalui layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru sebagai berikut :

1. Pemerintah Kecamatan Rumbai Barat membuat rencana pelaksanaan layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) secepatnya, jangan biarkan lomak terhenti lebih lama, bisa tetap melaksanakan lomak dengan tetap mematuhi protokol kesehatan, seperti menyediakan sarana untuk mencuci tangan, melakukan pemeriksaan suhu tubuh, menjaga jarak masyarakat yang hadir, serta memberikan pembatasan jumlah peserta yang dapat mengikuti kegiatan lomak sehingga lomak tetap bisa berjalan di masa pandemi ini.
2. Pemerintah Kecamatan Rumbai Barat mencoba membuat website khusus untuk layanan oke masyarakat keliling (LOMAK), jadi selain secara langsung lomak tetap bisa berjalan dengan secara online.
3. Pemerintah Kecamatan Rumbai Barat memberikan informasi sejelas jelasnya kepada masyarakat tentang layanan oke

masyarakat keliling (LOMAK), agar masyarakat mengetahui apakah dokumen yang di urus dalam lomak sudah selesai atau belum. Serta memberikan pemahaman bagaimana pelaksanaan lomak itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawan. (2015). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan) Achmad Dwiky Kurniawan, *Vol 3*, 167–176. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Program Studi Administrasi Negara. FISIP. Universitas Airlangga. Surabaya.
- Prawira, M. A. (2014). Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta), *Vol 2(4)*, 715–721. *Jurnal FIA UB*. Program Studi Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya. Malang.
- Bungin, burhan. 2011. Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup
- Creswell, J. W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- 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
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management: Kunci Inovasi Pemerintahan Daerah*, malang: lembaga penelitian dan dokumen fia universitas brawijaya.
- Dwikky, Kurniawan Achmad. 2015. “Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kabupaten Lamongan).” 3: 167–76.
- Grisna Anggadwita & Wawan Dhewanto (2013), *Service Innovation In Public Sector A Case Study On PT. Kereta Api Indonesia*, *Conference Paper 01 (06)*
- Wuri Rimbawati Pangestu (2016) *Inovasi Pelayanan One Stop Service (Studi Peningkatan Kualitas Pelaayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya)*. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik 4:1-7*
- Zio Andari Rahman. (2020) *Inovasi Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru*. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) 07(2)*
- Yogi Suwarno. 2008. *Inovasi di sektor publik*. Jakarta: STIA-LAN PERS.
- Swisti Intan Nurcahyamita (2019), *Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Periode 2015-2018 (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat KabupatenPemalang)*, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Ari Ramdani (2018), *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling Di Kota Tasikmalaya*, STIA YPPT Priatim Tasikmalaya.
- Fanny Pratiwi (2020) *Inovasi Pelayanan Kesehatan Taman Obat Keluarga Di Desa Tanjung Kuras Kecamatan Sungai Apit*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Riau

- Muhammad Rahmad Ritonga (2019) analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan sukajadi kota pekanbaru tahun 2017. Fakultas ekonomi dan ilmu sosial universitas islam negeri sultan syarif kasim riau.
- 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
- Firmanda, G. 2015. “Novasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Melalui Unit Layanan Paspur (ULP) Margorejo Di Mall
- Nurcholis, Hanif. 2011. *Teori Dan Praktik: Pemerintahan Dan Otonomi Daerah (Edisi Revisi)*. Jakarta: Erlangga.
- Prawira, Maulana Arief. 2014. “Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 Sebagai Layanan Gawat Darurat Pada Dinas Kesehatan
- Provinisi DKI Jakarta).” *Jurnal Administrasi Publik* 2 (4): 715–21.
- Rendra Eko Wismanua, Mohammad Nuh, Nurjati Widodo, dan Nana Abdul Aziz. 2018. “Model Inovasi Pemerintah Daerah Bidang Pelayanan Perizinan Dalam Mewujudkan Smart City (Studi Pendekatan Sistem Dinamik Pada Pemerintah Kabupaten Sragen).” *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* 4(4): 369–76.
- Retnowati WD Tuti, Kurniasih Mufidayati, Mawar. 2018. “Inovasi Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Dki Jakarta.” *Jurnal Konferensi Nasional*: 127–37.
- Rogers, E.M. 2003. *Diffusion of Innovations 5 Th Edition*. New York: Free Press.

Internet

<https://www.inforiau.co/news/read/permudah-pelayanan-masyarakat-kecamatan-rumbai-bakal-luncurkan-inovasi-lamak-dan-cmara-3334333632>

<https://riaupos.jawapos.com/pekanbaru/19/02/2020/224379/camat-rumbai-laksanakan-giat-lomak.html>

<http://detaksatu.com/2020/02/17/ayo-masyarakat-rumbai-kecamatan-rumbai-kembali-gelar-lomak/>

<https://youtu.be/HrL2-fWabTc>