

TERMINASI INOVASI PELAYANAN ANTAR JEMPUT IZIN USAHA MIKRO DAN KECIL DI KECAMATAN BUKIT RAYA KOTA PEKANBARU TAHUN 2019

Oleh: Siti Khadijah

Email: khadijahsiti769@gmail.com

Pembimbing: Zulfa Harirah MS, S.IP., MA.

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, JL. H.R Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-6327

Abstract

Termination Public service innovation for picking up micro and small business permits in Pekanbaru City is a form of conclusion that simplifies public services in licensing related to licensing requirements, procedures, processes, and completion to increase the quality of licensing document services and facilitating and facilitating the community in managing micro and small business licensing. The problem in this research is the high level of slowness, injustice, and high costs. Not to mention the service has not been effective and efficient. The purpose of this study was to find out the termination of the innovation of shuttle service for micro and small business licenses in Pekanbaru City. The research approach used in this study is a qualitative approach and this type of research is descriptive. The location of this research was conducted in Pekanbaru City and data collection techniques were carried out by interviews and documentation. The results of this study are that Termination is a conclusion or dismissal of functions, programs, and policies in public services. The public service for picking up micro and small business licenses has been running and is a public service innovation that makes it easier for the community to apply for business licenses, but in 2019 this innovation has been discontinued. The following are indicators of innovation termination seen from 6 aspects of indicators, namely Development of Innovation Leadership, Development of Innovation culture, Development of Employees, Development of Work Teams and artnerships, Development of Innovation Performance, and Network Development.

Keywords: *Termination, Public Service, IUMK (Micro and Small Bussines Permit)*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah yang merupakan perubahan dari Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 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.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 Tentang Perizinan untuk Usaha Mikro dan Kecil di lanjutkan dengan Peraturan Walikota (Perwako) Pekanbaru nomor 96 tahun 2015 tentang pendelegasian kewenangan pelaksanaan izin usaha mikro dan kecil dari walikota kepada camat pembuatan perizinan menjadi mudah Perwako ini memuat bahwa kegiatan usaha mikro dan kecil sebagai salah satu usaha ekonomi kerakyatan yang bergerak dalam usaha perdagangan sektor informal perlu dilakukan pemberdayaan untuk meningkatkan dan mengembangkan kegiatan usaha dan perekonomian masyarakat.

Kualitas pelayanan publik telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan pelayanan pada publik yang pada umumnya telah banyak kesan buruk dan tidak baik dalam pelayanan perizinan yang selama ini menjadi citra yang melekat. Selama ini pelayanan perizinan selalu identic dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya yang tinggi. Belum lagi etika pelayanan yaitu perilaku petugas penyedia pelayanan perizinan yang ekspresif dan memberikan pelayanan yang tidak baik. Dalam upaya mencapai pelayanan yang berkualitas

diperlukan penyusunan standar pelayanan dan tujuan yang menjadi tolak ukur, penerapan standar pelayanan merupakan fenomena yang berlaku baik di Negara maju maupun di Negara berkembang. Standar pelayanan selain terdapat pada aturan baku juga terdapat masalah pada *cost* (besaran biaya) pelayanan yang terkadang tidak terduga, dan prosedur pelayanann yang berbelit dan membutuhkan waktu yang lama menyebabkan masyarakat merasa tabu untuk mendapatkan perizinan usahanya, kadang lebih memilih membenarkan kondisi usahanya yang tidak berizin.

Pemerintah Pusat dalam hal ini melalui Instruksi Presiden terus berbenah dalam hal perizinan usaha untuk memudahkan para pemilik usaha dalam Negri maupun luar Negeri (investor) masuk atau sekedar merevolusi tatanan pelayanan birokrasi kita yang bermasalah sejak dulu. Tidak sedikit pemerintah daerah yang cepat tanggap dengan keinginan Presiden ini, salah satunya pemerintah Kota Pekanbaru melalui Walikota Pekanbaru Bpk. Firdaus ST,MT. yang meluncurkan program IUMK gratis untuk para UMK di Kota Pekanbaru. Berdasarkan pasal 9 Perwako tahun 2015 Pemberian IUMK kepada Usaha Mikro dan Kecil tidak dikenakan biaya, retribusi, dan atau pungutan lainnya. Lebih lanjut dijelaskan pada pasal 17 segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya Peraturan Walikota ini di bebaskan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kota Pekanbaru.

Dengan demikian dalam pembuatan izin ini tidak dikenakan biaya atau 0 rupiah. Selain itu prinsip pemberian IUMK adalah prosedur sederhana, mudah dan cepat terbuka informasi bagi pelaku usaha mikro dan kecil kepastian hukum serta kenyamanan dalam usaha. Dengan tujuan pedoman pemberian IUMK meliputi sebagai pedoman bagi Camat atau pejabat pemutus dalam memberikan pelayanan terhadap PUMK mendapatkan kepastian

dan perlindungan dalam berusaha dilokasi yang telah ditetapkan mendapatkan pendampingan untuk pengembangan usaha mendapatkan kemudahan dalam akses pembiayaan ke lembaga keuangan bank dan nonbank dan mendapatkan kemudahan dalam pemberdayaan dari pemerintah, pemerintah daerah dan atau lembaga lainnya.

Pemerintah dalam hal ini memiliki inovasi pelayanan publik yang ada di beberapa Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru salah satunya Kecamatan Bukit Raya untuk mendapatkan target sistem berjalan secara optimal, Kecamatan Bukit Raya hadir dengan pelayanan jasa seperti *delivery* surat permohonan dan izin usaha, pelayanan publik berupa produk aplikasi-aplikasi *mobile* yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang efektif, efisien dan transparan, serta juga terdapat tandatangan elektronik yang mana pengurusan surat izin dulu sampai lima hari, sekarang dapat menjadi satu hari saja bahkan dapat ditunggu. Apabila menggunakan system manual, maka akan membutuhkan waktu yang lama dalam administrasi dan sulitnya mencari data Organisasi Pemerintah Daerah. Proses pelayanan administrasi secara manual dapat bertransisi menjadi pelayanan administrasi secara *online*.

Pelayanan secara *online*, yaitu dapat meminimalisir terjadinya permasalahan dalam pelayanan administrasi, pelayanan dapat dilakukan oleh masyarakat dan pejabat bersangkutan dimanapun berada, rentan dan proses alur pengurusan lebih cepat dan mudah, dalam waktu singkat arsip yang diterbitkan dapat segera diperoleh. Kecamatan Bukit Raya merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kota Pekanbaru Provinsi Riau yang menerapkan jenis pelayanan publik berbasis *e-government* dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat untuk mewujudkan *e-government* dan konsep *Smart City Madani*.

Hal tersebut dilihat dari revolusi pelayanan paten di Kecamatan Bukit Raya, tahapan perubahan pelayanan paten dikecamatan Bukit Raya pada awalnya masih melakukan pelayanan melalui loket paten kantor camat, kemudian berubah menjadi pelayanan antar jemput paten, sehingga pada akhirnya mengalami perubahan menjadi pelayanan *online* dalam pengurusan administrasi di Kecamatan Bukit Raya. Adapun jenis pelayanan berbasis *E-government* yang diterapkan Pemerintah Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru yaitu:

1. Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu (SIPADU)
2. Forum Diskusi Online E-Sapa Warga Bukit Raya
3. Website Kecamatan
4. Pangkalan Dokumen Strategis
5. Pelayanan Antar Jemput Paten dan IUMK

Dikutip dari berita online yaitu Riaupotenza pada tahun 2016 Kecamatan Bukit Raya melalui Pelayanan antar jemput paten dan IUMK, bagi warga Bukit Raya tidak perlu lagi datang ke kantor kecamatan untuk mengurus perizinan usaha mikro kecil sebab pihak kantor kecamatan menyediakan motor pelayanan antar jemput paten dan IUMK. Pengurusan pelayanan antar jemput paten dan IUMK sudah berbasis *online*, masyarakat tinggal memberitahu pihak kantor kecamatan perihal ingin mengurus surat izin baik itu melalui media telepon/*call center* ataupun melalui E-Sapa Warga Bukit Raya, kemudian petugas dari kantor kecamatan langsung datang menjemput dan jemputan tersebut langsung melakukan verifikasi usaha, kemudian setelah dijemput dan verifikasi serta lainnya sudah keluar, petugas kantor kecamatan juga langsung akan mengantarkan pengurusan izin tersebut kepada warga.

Masyarakat tidak perlu meninggalkan tempat usaha mereka saat akan mengurus izin usaha dapat dialihkan jika melayani customer yang datang ketempat usaha, pihak

kecamatan akan mengantarkan penerbitan perizinan sekaligus melihat lokasi bahwa keberadaan tempat usaha agar menghindari adanya tempat usaha yang fiktif. Pelayanan ini juga dimaksudkan juga untuk penertiban pemilik usaha yang berkeliaran bebas di jalanan protokol dan memiliki tempat yang tidak tetap karena pihak kecamatan tidak akan memberikan izin pada pemilik usaha yang melanggar aturan. Antar jemput izin usaha ini juga diharapkan mampu meningkatkan percaya diri untuk mengurus perizinan sesuai prosedur meminimalisir adanya calo yang berkeliaran di daerah Kecamatan Bukit Raya karena proses penerbitan izin usaha mikro kecil tidak dipungut biaya sepeserpun atau 0 rupiah.

Kriteria atau ukuran suatu inovasi dapat dinilai dari produktivitas organisasi atau output, fleksibilitas organisasi, dan bentuk keberhasilannya dalam menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi, serta dari ada tidaknya ketegangan dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik di antara bagian-bagian organisasi. Pelayanan publik dikatakan sebagai inovasi kepada apabila masyarakat memperoleh pelayanan dengan mudah dan prosesnya tidak berbelit belit, cepat dan memuaskan. Pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak, yaitu organisasi sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan publik ini diberikan untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

KERANGKA TEORI

Inovasi Pelayanan Publik

Konsep inovasi sebagai basis keunggulan bersaing merupakan konsep yang lebih akrab dibahas dan dikembangkan di sektor bisnis pada dekade terakhir ini. Inovasi di sektor publik kurang populer di sektor bisnis. Banyak organisasi sektor publik yang kurang tertantang karena berada dalam

iklim nonkompetitif dan bahkan tidak merasa bermasalah dalam hal kelangsungan hidupnya. Dalam situasi seperti ini wajar apabila konsep inovasi kurang berkembang di organisasi sektor publik. Namun demikian perubahan yang terjadi dalam proses administrasi negara menuntut banyak hal lain juga turut berubah. Tidak seperti halnya di sektor bisnis ketika inovasi dipandang sebagai faktor utama kelangsungan hidup organisasi sehingga berkembang dengan pesat, inovasi di sektor publik secara historis bukanlah faktor utama penentu kelangsungan hidup organisasi.

Di era reformasi ini, sektor publik hidup dalam sistem terbuka yang lebih kompleks. Inovasi di sektro publik di era ini menjadi penting karena adanya peluang kompetisi antar daerah dan antar lembaga publik, dan kemungkinan anacaman kelangsungan hidup organisasi (Meskipun faktanya hal ini tidak kuat betul terjadi). Inovasi di sektor publik pernah dan sedang dijalankan oleh beberapa daerah untuk menyelesaikan berbagai persoalan pelayanan dan pembangunan. Inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembakan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. Inovasi juga dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik. Inovasi di sektor publik dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik dan menciptakan keanekaragaman metode pelayanan. Pendekatan tradisional yang dipengaruhi pendekatan legalistik ketat hanya akan menciptakan satu pendekatan tunggal dalam praktik administrasi publik (*one-size-fits-all approach*). Pendekatan ini tentu sudah ketinggalan zaman karena tidak memberikan pilihan dalam pelayanan publik sementara kebutuhan dan tuntutan publik semakin kompleks. Inovasi di sektor publik juga bisa dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan

mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa menghadapi kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran.

Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat terutama untuk mengatasi kebijakan sebelumnya yang kurang menampakkan hasil yang memuaskan. Inovasi juga dapat digunakan untuk mengembangkan penggunaan *Information and Communication Technology* (ICT) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, partisipasi masyarakat, serta transparansi. Pengembangan inovasi di sektor publik akan lebih terarah bila terlebih dahulu dipahami tentang definisi inovasi. Tanpa definisi sebagai penunjuk arah maka pengertian inovasi dapat tumpang tindih dengan pengertian kreasi (*creation*) (Muluk, 2008). Berikut faktor pengembangan inovasi pemerintahan. Beberapa faktor kritis tersebut antara lain: kepemimpinan yang mendukung inovasi, pegawai yang terdidik dan terlatih, budaya organisasi, pengembangan tim dan kemitraan, serta orientasi pada kinerja yang terukur.

Pelayanan Publik

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1 ayat (1) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ratmintodan Winarsih dalam (Indiahono, 2009) untuk penyelenggaraan pelayanan publik dituntut kualitas prima yang tercermin dari:

1. *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang

membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminatif dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

Menurut (Pasolong, 2010) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir (Pasolong, 2010) mengatakan pelayanan adalah proses pelayanan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Lonsdale dalam (Mulyadi, 2015) menyebutkan bahwa pelayanan publik ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat. Prajoso dalam (Batinggi & Ahmad, 2013) menyatakan pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang

diperlukan

Thoha dalam (Mulyadi, 2015) mengatakan pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu usaha oleh seorang atau kelompok orang, atau institusi tertentu untuk memberi kemudahan dan bantuan kepada masyarakat, dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Hanya saja, optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah tugas yang mudah. Apalagi mengingat usaha tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan. Sedangkan menurut Ulbert Silalahi dalam (Mulyadi, 2015) pelayanan yang diberikan oleh aparatur Negara masih berada dalam peringkat *present and accounted*, artinya organisasi atau pegawai menyadari dan mengetahui kedudukan mereka untuk membelikan pelayanan yang berkualitas, namun untu usaha ke arah yang sampai pada kualitas pelayanan belum serius untuk dilaksanakan. Menurut (Marom,2015) pelayanan publik merupakan layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat, provinsi maupun daerah menurut level dan jenis pelayanan yang diberikan.

Menurut Miftah Thoha dalam (Tanlain, 2018) pelayanan publik diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Handyaningrat dalam (Nashuddin,2016) pelayanan masyarakat adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat, sedangkan pelayanan umum (*public service*) yaitu pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisensi, 18 efektivitas dan penghematan dengan melayani kepentingan umum di bidang produksi atau distribusi yang bergerak di bidang

jasa-jasa vital.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah (Hayat, 2017). Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah.

Kepuasan masyarakat (publik) terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dipertegas lagi oleh (Denhardt, 2007) dalam (Taufiqurohman & Satispi, 2018), yang menyatakan bahwa pemilik kepentingan publik sebenarnya adalah masyarakat maka pemerintah selaku administrator publik sudah seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Warga negara seharusnya di tempatkan di garis depan, dan penekanan pada pemerintah didasarkan pada integritas dan responsivitas. Oleh karena itu, (Djafri, 2018) mengatakan hakikat dari pelayanan adalah serangkaian proses kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organ.

HASIL PENELITIAN

Terminasi Pelayanan Publik Antar Jemput Izin Usaha Mikro dan Kecil di Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru pada tahun 2019

Pengembangan Kepemimpinan Inovasi

Inovasi sektor publik bukanlah sebuah kondisi yang dapat dengan sukses

dijalankan dengan sebatas niat saja apalagi terjadi dengan sendirinya. Dibutuhkan beberapa faktor kritis untuk menjamin keberhasilannya. Tanpa kehadiran faktor-faktor ini maka terjadinya inovasi pemerintahan akan menjadi sulit terealisasi. Oleh karena itu, perlu diidentifikasi faktor-faktor tersebut dan perlu pula dijamin ketersediaannya. Beberapa faktor kritis tersebut antara lain: kepemimpinan yang mendukung inovasi, pegawai yang terdidik dan terlatih, budaya organisasi, pengembangan tim dan kemitraan, serta orientasi pada kinerja yang terukur. Kepemimpinan yang mendukung proses inovasi merupakan syarat utama bagi teriadinya inovasi pemerintahan. Tanpa kepemimpinan yang efektif maka sulit sekali mengarahkan program pemerintahan yang mendukung proses inovasi. Kepemimpinan ini tidak hanya berarti adanya pemimpin yang mendukung proses inovasi namun juga melibatkan adanya arahan strategis proses inovasi yang menjadi landasan operasional proses inovasi bagi seluruh elemen organisasi.

Proses inovasi membutuhkan pemimpin yang mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti penting inovasi, dan mampu menggerakkan serta memberi teladan yang mendukung proses inovasi. Inovasi pemerintahan terimplementasi tidak dengan hanya berkata-kata namun juga membutuhkan pemimpin yang mampu menjadi inspirasi terjadinya inovasi. Pelayanan antar jemput izin usaha mikro kecil ini diharapkan mampu menghadirkan pelayanan yang dapat berbaur ke masyarakat dengan mudah praktis efektif dan transparan. Yang menjadi tujuan lain dalam pelaksanaan pelayanan antar jemput ini adalah pengurangan dalam data manipulatif usaha atau adanya yang fiktif yang keberadaannya hanya dalam foto belaka, dalam proses perizinan izin usaha mikro kecil ada beberapa masyarakat yang mendaftar membuat izin usaha namun ketika di survey keberadaan di lapangan usaha tersebut tidak lah ada, bahkan sebagian merak mengaku memiliki usaha

yang benar benar tersebut milik saudara atau tetangganya agar mendapatkan izin usaha dan selanjutnya dapat di proses ke pihak bank.

Pelayanan pelaksanaan pelayanan antar jemput ini adalah pengurangan dalam data manipulatif usaha atau adanya yang fiktif yang keberadaannya hanya dalam foto belaka, dalam proses perizinan izin usaha mikro kecil ada beberapa masyarakat yang mendaftar membuat izin usaha namun ketika di survey keberadaan di lapangan usaha tersebut tidak lah ada, bahkan sebagian merak mengaku memiliki usaha yang benar benar tersebut milik saudara atau tetangganya agar mendapatkan izin usaha dan selanjutnya dapat di proses ke pihak bank.

Pelayanan antar jemput paten dan IUMK, ini merupakan jasa pelayanan antar jemput oleh pihak pemerintah kecamatan dalam pengurusan administrasi perizinan maupun non-perizinan di Kecamatan Bukit Raya. Adapun sebagaimana yang dimaksud pada kepemimpinan dari antar jemput izin usaha mikro kecil ikut serta menyelaraskan dengan visi misi yang ada di Kecamatan Bukit Raya yaitu sebagai berikut:

Visi Misi Kecamatan Bukit Raya

Visi	Misi
Terwujudnya Kecamatan Bukit Raya yang Profesional dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pelayanan kepada Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat 2. Mewujudkan koordinasi yang efektif dengan satuan kerja terkait 3. Meningkatkan kualitas aparat kecamatan 4. Meningkatkan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan 5. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Sumber: ekspos IUMK Kecamatan Bukit Raya 2019

Peran Kepemimpinan dalam melaksanakan program ini sangatlah di butuhkan, dikarenakan ini merupakan sebuah inovasi dalam mempermudah pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang memiliki usaha dapat memiliki bukti perizinan dari Pemerintah Kota Pekanbaru. Kepemimpinan di Kecamatan Bukit Raya memiliki peranan besar dalam menciptakan inovasi yang berbentuk pengurusan Izin Usaha Mikro dan Kecil berbasis online, dan pada saat kepemimpinan sebelumnya juga sudah menerapkan inovasi ini dalam pengelolaan.

Pengelolaan inovasi tersebut benar-benar ada dan memang berjalan sesuai yang direncanakan oleh camat dan masyarakat juga mengatakan bahwa inovasi ini sudah ada saat camat sebelumnya, namun masyarakat juga mengatakan bahwa program ini tidak berjalan dengan sempurna dikarenakan terhambat pada tahun 2019, dimana pada tahun 2019 inovasi ini sudah tidak lagi berjalan dengan baik, dan aplikasi yang dibuat oleh Kecamatan Bukit Raya juga tidak dapat diakses dengan baik, hal ini yang membuat penulis untuk menggali informasi yang lebih dalam untuk mendapatkan akar permasalahan terhadap kepemimpinan Kecamatan Bukit Raya dalam melakukan inovasi yang sudah dilakukan oleh camat sebelumnya, penulis melakukan pendalaman informasi dengan melakukan wawancara kembali dengan pihak Kecamatan Bukit Raya. Dan program ini tidak ada perbedaan kepemimpinan. Namun inovasi ini tidak berjalan diakibatkan oleh minimnya sumber daya manusia yang ada di kecamatan bukit raya. Sehingga pada tahun 2018 inovasi ini tidak berjalan dengan baik dan pihak kecamatan. Bukit raya berharap kepada masyarakat untuk sama-sama memperbaiki pelayanan yang ada di kecamatan Bukit Raya.

Pengembangan Budaya Inovasi

Budaya dapat memiliki pengaruh yang bermakna pada sikap dan perilaku

pegawai, terutama karena budaya melakukan sejumlah fungsi dalam suatu organisasi. Berbagai fungsi yang dimainkan budaya adalah bahwa ia mempunyai suatu peran untuk menetapkan tapal batas, artinya budaya menciptakan perbedaan yang jelas antara suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Dalam hal ini juga berlaku pada sebuah Inovasi yang dilakukan pihak Kecamatan Bukit Raya.

Penyesuaian di dalam penelitian ini adalah sejauh mana kemampuan dari penyelenggara pemerintahan Kecamatan Bukit Raya menyesuaikan diri dengan lingkungannya, hal ini terkait bagaimana kesiapan dari petugas, sarana prasarana yang ada dan kesiapan sistem yang mendukung yang ada di kantor Kecamatan Bukit Raya. Kesiapan tentu akan membantu terwujudnya pelayanan prima dan efektif di kantor kecamatan Bukit Raya. Dengan adanya pelayanan antar jemput izin usaha mikro kecil di kecamatan Bukit raya ini di harapkan pegawai dan petugas dapat menyesuaikan dan menggubakan layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keinginaan oelh setiap masyarakat terutama pemilik usaha mikro kecil. Terkait hal tersebut peneliti menanyakan kepada penyelenggara Kecamatan Bukit Raya yang menyatakan bahwa:

1. Kesiapan Petugas (Sumber Daya Manusia

Sumber daya di dalam organisasi bisa menjadi Support system yang baik atau justru menjadi 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 tidak dapat berjalan sebagai mana mestinya. Kondisi pada kecamatan saat itu hanya beberapa pegawai di kantor pemerintahan

Kecamatan Bukit Raya yang memiliki basic atau pengetahuan khusus dalam penanganan antar jemput izin usaha mikro kecil, dan pegawai yang mengetahui pengetahuan khusus atau ahli dalam teknologi informasi itu hanya ditunjuk pegawai khusus sehingga saat dipindahtugaskan mereka tidak hanya bias melepas tugas secara sepihak tanpa memberikan arahan pada pegawai IT yang baru, sumber daya manusia yang minim inilah yang menjadikan pelayanan antar jemput izin usaha mikro kecil ini berjalan kurang maksimal. Berikut jumlah pegawai kecamatan Bukit Raya.

Jumlah Pegawai dilingkungan Kantor Camat Bukit Raya tahun 2019

No	Golongan	Jumlah
1	2	3
1	IV (empat)	1 Orang
2	III (tiga)	13 Orang
3	II (dua)	4 Orang
4	I (Satu)	-
Jumlah Pegawai		18 Orang

Sumber : Kantor Camat Bukit Raya

2. Kesiapan 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 pendukung yang dapat memengaruhi 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 Bukit Raya dapat dikatakan cukup siap dan cukup

mendukung pelaksanaan inovasi Pelayanan antar jemput paten dan IUMK Bukit Raya. Diantara sarana prasarana yang mendukung pelaksanaan Pelayanan antar jemput paten dan IUMK Bukit Raya adalah:

1. Aplikasi E-Sapa Warga
2. SIPADU
3. Motor
4. Internet

Peembangan Pegawai

Keberhasilan implementasi dari sistem pemerintahan yang inovatif tak lepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkannya untuk berinovasi. Untuk itu, tak ada cara lain selain harus melakukan pengembangan pegawai dengan tujuan untuk menguasai perkembangan mutakhir atau paling tidak sesuai dengan standar nasional atau daerah. Tanpa pegawai yang berkemampuan ini maka sulitlah akan diperoleh kapasitas inovasi yang berkelanjutan dan sistemis. Jika tanpa pengembangan pegawai diperoleh suatu kondisi inovatif maka dapatlah disebut bahwa kondisi tersebut hanya Kemampuan berinovasi pegawai akan berkelanjutan jika disediakan akses terhadap teknologi dan pengetahuan mutakhir. Akses ini merupakan sarana adopsi pengetahuan yang senantiasa dibutuhkan untuk berinovasi. Penyediaan akses yang memadai bagi pegawai adalah sama pentingnya dengan melakukan pengembangan pegawai itu sendiri. Pengembangan Pegawai merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan penyelenggara pemerintahan Kecamatan

Bukit Raya dalam melakukan sosialisasi dan komunikasi terkait Pelayanan antar jemput paten dan IUMK Bukit Raya. Sosialisasi merupakan faktor penting dalam merealisasikan suatu kebijakan atau program. Tanpa adanya sosialisasi dalam menjalankan Pelayanan antar jemput paten dan IUMK Bukit Raya ini tentu sangat tidak mungkin bisa dapat berjalan dengan efektif. Sosialisasi

merupakan penyampaian kepada masyarakat mengenai berita, kebijakan, pengetahuan dan sebagainya. Pemahaman masyarakat yang belum merata menjadikan kurangnya kedalaman informasi terkait Pelayanan antar jemput paten dan IUMK Bukit Raya ini.

Pengembangan Tim Kerja dan Kemitraan

Pembentukan tim yang selaras membutuhkan penguasaan terhadap praktik dialog dan diskusi. Keberhasilan sebuah tim bisa dinilai dari tiga hal yakni produk dan jasa yang dihasilkan, keberlanjutan tim, dan kepuasan anggota tim. Tim kerja inovasi akan dinilai berhasil jika tim menghasilkan gagasan dan produk inovasi. Produktivitas tim dinilai dari kualitas dan kuantitas inovasi dalam menyelesaikan berbagai persoalan baik persoalan publik maupun persoalan institusi pemerintahan. Tim juga dinilai dari kemampuan tim tersebut untuk terus bekerja dan berkarya (*team untiability*). Keberadaan tim kerja inovasi dibutuhkan untuk memperkuat program pengembangan inovasi sektor publik karena pada awalnya program inovasi tak dapat berjalan dengan sendirinya tak dapat pula dijalankan sendirian. Pengurusan pelayanan antar jemput paten dan IUMK sudah berbasis *online*, masyarakat tinggal memberitahu pihak kantor kecamatan perihal ingin mengurus surat izin baik itu melalui media telepon/*call center* ataupun melalui E- Sapa Warga Bukit Raya, kemudian petugas dari kantor kecamatan langsung datang menjemput dan jemputan tersebut langsung melakukan verifikasi usaha, kemudian setelah dijemput dan verifikasi serta lainnya sudah keluar, petugas kantor kecamatan juga langsung akan mengantarkan pengurusan izin tersebut kepada warga.

Pelayanan antar jemput IUMK ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam penyelesaian administrasi perizinan atau legalitas hukum atas usaha yang ingin atau sudah dibuka oleh pemilik

usaha di wilayah Kecamatan Bukit Raya, Pelayanan yang diterapkan dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang efektif, efisien dan transparan.

Pengembangan Kinerja Inovasi

Pengembangan kinerja inovasi dimulai dengan menyusun indikator kinerja yang memudahkan penilaian kinerja inovasi. Indikator kinerja inovasi dapat dibedakan pada tingkat kinerja individual dan institusional. Kinerja individual dibutuhkan untuk melihat peran orang-perorangan dalam kontribusinya dalam program inovasi. Sementara kinerja institusional merupakan kinerja secara keseluruhan sebuah program atau kebijakan inovasi. Hal ini perlu dilakukan untuk memudahkan proses kinerja selanjutnya yakni cara memberikan imbalan terhadap baik keberhasilan maupun kegagalan. Karena inovasi merupakan sebuah perubahan dan karena setiap perubahan pada hakikatnya berpeluang untuk gagal, maka penilaian terhadap kegagalan secara tepat merupakan hal penting. Dalam hal pelayanan publik juga perlunya memberikan sebuah pengukuran pada sebuah ide ide atau pun gagasan yang baru dalam pengembangan pelayanan publik, pemerintah Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru mempunyai sebuah gagasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Bukit raya, inovasi tersebut yakni antar jemput izin usaha mikro dan kecil yang berbasis online dalam proses pendaftarannya, sehingga hal ini sangat mungkin untuk dilakukan pengukuran kinerja inovasi agar bisa mencapai puncak pelayanan yang prima. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian untuk menjawab permasalahan yang menggunakan teori dengan model pengembangan inovasi pada pelayanan publik yang berupa izin usaha mikro dan kecil di Kecamatan Bukit Raya.

Pengembangan Jaringan Inovasi

Pengembangan jaringan inovasi

dibutuhkan karena inovasi sektor publik akan lebih membawa dampak lebih luas jika inovasi melibatkan para pihak yang lebih luas. Inovasi harus senantiasa berinteraksi dengan lingkungan karena inovasi dipengaruhi oleh lingkungan dan memengaruhi lingkungan pula. Berinovasi memang membutuhkan basis yang bergantung pada kekuatan internal namun ia akan bersemi dan berkembang karena menyerap berbagai pengetahuan dan kebutuhan yang berkembang dalam lingkungannya. Pihak luar yang dapat dilibatkan dalam jaringan inovasi adalah semua pihak yang bermanfaat dalam mengembangkan pengetahuan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Masyarakat merupakan *stakeholder* utama organisasi sektor publik. Selain sebagai penikmat layanan layanan publik inovatif, masyarakat juga merupakan sumber pengetahuan. Kebutuhan dan tuntutan masyarakat sebenarnya merupakan informasi yang berharga bagi pengembangan pengetahuan. Pengetahuan yang beredar di masyarakat juga dapat diserap oleh institusi sektor publik.

Teknologi atau TIK juga merupakan aspek yang berpengaruh besar dalam segala bidang sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan terutama pada fungsi pelayanan pemerintah kepada setiap warga atau masyarakat sebagai lembaga pemberi layanan. Pemerintah juga dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi dalam pelayanan kepada masyarakat secara lebih efektif, efisien, cepat dan akurat. Dan dengan adanya teknologi dapat digunakan untuk membangun sistem pelayanan pemerintah berbasis elektronik. Pemanfaatan teknologi informasi ini dapat mengubah pola pelayanan publik terhadap transparansi dan kenyamanan publik

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, kesimpulan yang dapat dikemukakan oleh penulis mengenai Inovasi Pelayanan Publik Antar Jemput Izin Usaha Mikro Dan Kecil Di Kecamatan Bukit Raya sebagai berikut:

Kecamatan Bukit Raya telah menerapkan *e-government* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terdapat 5 (lima) jenis pelayanan yang arahnya kepada penerapan *E-government*. Pertama yaitu aplikasi *mobile* Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu (SIPADU), Sipadu merupakan hasil perubahan sistem pelayanan manual menjadi pelayanan *online* yang diluncurkan pada tahun 2017 di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Sistem ini menghadirkan pengurusan administrasi yang lebih mudah bagi masyarakat tetapi harus mengalami terminasi (pemberhentian) yaitu pemberhentian fungsi, program dan kebijakan dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik antar jemput izin usaha mikro dan kecil sudah berjalan namun diberhentikan dikarenakan beberapa faktor pemberhentian. Berikut ini indikator terminasi inovasi dilihat dari 6 aspek indikator yaitu Pengembangan Kepemimpinan Inovasi, kebiasaan yang telah dicetuskan tidak mular pada kepemimpinan selanjutnya, Pengembangan budaya Inovasi, Pengembangan Pegawai, Pengembangan Tim Kerja dan Kemitraan, Pengembangan Kinerja, inovasi, dan pengembangan jaringan.

Saran

Pemerintah Kecamatan Bukit Raya khususnya pada Pelayanan haruslah sesuai petunjuk teknis, petunjuk pelaksanaan dan memiliki standar operasional (SOP) ketika sudah adanya landasan hukum mengenai pelaksanaan sebuah proses pelayanan publik, maka segala bentuk pelayanan haruslah mengikuti landasan hukumawal dari sebuah proses pelayanan seperti halnya Kecamatan Bukit Raya menerapkan sistem

pelayanan yang berbasis online dan langsung terjun kepada masyarakat dan yang terpenting harus meningkatkan penyesuaian dengan tujuan dan konsistensi untuk cepat tanggap dalam permasalahan pelayanan yang telah berjalan.

Pemerintah Kecamatan Bukit Raya juga disarankan mengatasi beberapa faktor penghambat agar berjalan dengan baik memerlukan sosialisasi yang belum optimal agar masyarakat memahami alur penggunaan teknologi pelayanan antar jemput izin usaha mikro dan kecil. Untuk itu, sebaiknya sosialisasi dilakukan secara berkala dan terjadwal, bukan hanya di dunia maya, namun perlu menambah papan informasi mengenai alur pelayanan melalui program Antar Jemput Izin Usaha Mikro dan Kecil, menyediakan brosur ataupun baliho yang berisikan alur penggunaan program antar jemput izin usaha mikro dan kecil. Membuat video tutorial penggunaan antar jemput izin usaha mikro dan kecil yang dapat diakses di media sosial dan juga di tampilkan di layar dinas setiap hari. Perlu adanya kegiatan dalam bentuk upaya meningkatkan kualitas terhadap sumber daya manusia khususnya pegawai kantor kecamatan Bukit Raya seperti pelatihan maupun Bimbingan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, R. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Ar-Ruzz Media
- Badri, K. (2020). *Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Pada Gerai Pelayanan Publik (Gp2) Di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu*. 7(1501121255), 1–15. Batinggi, & Ahmad. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Andi.
- Bungin, B. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi Kedua*. In *Kencana*. PT fajar Interpratama Mandiri.
- Bungin, B. (2011). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Inu KencanaHardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Hardiansyah, H. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. In *Jakarta: Salemba Humanika*.
- Indiahono, D. (2009). *Perbandingan Administrasi Publik model, konsep dan aplikasi*. Gava media
- Julita, A., Pembimbing, D., Yuliani, F., & Si, M. (2017). *PELAKSANAAN IZIN USAHA MIKRO DAN KECIL (IUMK) GRATIS DI KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU*. 4(1).
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. In *PT.Remaja Rosda Karya*.
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Nadela, A. L. (2017). *Penerapan Izin Usaha Mikro Dan Kecil Di Kecamatan Tampan Pekanbaru*. *Jom FISIP*, 4(2), 1–15.
- Prastowo, A. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Ar-Ruzz Media.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2010). *Metodologi penelitian: pendekatan praktis dalam penelitian*. *Yogyakarta: Andi*.
- Suaedi, F., & Wardiyanto, B. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara*. Graha Ilmu.
- Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D, Alfabeta, cv. _____ (2016).
- Tanlain. (2018). *Efektivitas Pelayanan Publik*. 13–33.
- Wulandari, F. (2016). *Efektivitas Penerapan Layanan E-Puskesmas di Kota Makassar*. Univeristas Hasanuddin.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Presiden (Perpres) Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 Tentang Perizinan untuk Usaha Mikro dan Kecil
- Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2018

Tentang Kecamatan
Peraturan Walikota Pekanbaru No 11 Tahun
2013 Tentang Pelimpahan Wewenang
Dari Walikota Kepada Camat
Peraturan Walikota (Perwako) Pekanbaru
nomor 96 tahun 2015 tentang
pendelegasian kewenangan pelaksanaan
izin usaha mikro dan kecil dari walikota
kepada camat
Riaupotenza.com. (2016 Agustus). *Dibukit
Raya Urus Iumk Terus Dipermudah.*

Diakses pada tanggal 19
januari 2019, dari
[http://riapotenza.com/berit
a/4016/di-bukitraya-urus-
iumk-terus-dipermudah](http://riapotenza.com/berita/4016/di-bukitraya-urus-iumk-terus-dipermudah)