



---

**INOVASI PELAYANAN PADA KEPOLISIAN SEKTOR KECAMATAN  
TAMPAN KOTA PEKANBARU**

**Rani Raztiani <sup>1</sup>, Dadang Mashur <sup>2</sup>**

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau, Indonesia

Email: Rani.raztiani4151@student.unri.ac.id

***Abstract***

*In this era of globalization, innovation is a necessity that is considered capable of improving the quality of public services, maximizing the potential of the apparatus, restoring public trust, and overcoming the problems of bureaucratic pathology that often occur. One of the regional apparatus for providing public services that continues to innovate is the Sector Police of the Tampan District of Pekanbaru City which carries out the service process with an application system (online) and drive thru services for making Lost Goods Reports and Extension of Police Records Certificates (SKCK). The purpose of this research is to find out Service Innovation in the Police Sector in Tampan District, Pekanbaru City, as well as the factors that become obstacles to Service Innovation in the Police Sector in Tampan District, Pekanbaru City. The theoretical concept used in this study is the theory of innovation attributes, the Innovation Theory of Everett M. Rogers in Anjani et 2019. The method used by the researchers in this study is a qualitative method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results obtained in this study indicate that the innovations carried out by the Tampan District Police are still not fully running optimally, because the achievements of several indicators have not been fully achieved. The inhibiting factors in this research are the lack of budgetary resources, inadequate facilities and infrastructure, the lack of public understanding about innovation.*

***Keywords: Innovation, Service, District Police Sector Tampan***

***Abstrak***

Pada era globaisasi ini, inovasi merupakan sebuah kebutuhan yang dipandang mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memaksimalkan potensi aparatur, mengembalikan kepercayaan masyarakat, serta mengatasi masalah patologi birokrasi yang sering terjadi. Salah satu perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik yang terus berinovasi ialah Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yang melakukan proses pelayanan dengan sistem aplikasi (online) dan layanan drive thru untuk pembuatan surat Laporan Kehilangan Barang dan Perpanjangan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Pada Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, serta faktor yang menjadi penghambat dari Inovasi Pelayanan Pada Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Konsep teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori atribut inovasi Teori Inovasi Everett M. Rogers dalam Anjani et 2019. Adapun

## ***Inovasi Pelayanan Pada Kepolisian***

Raztiani R, Mashur D (2022)

metode yang di gunakan yaitu metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil yang didapat dalam penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan oleh pihak Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan masih belum sepenuhnya berjalan optimal, di karenakan dari pencapaian dari beberapa indikator masih belum tercapai sepenuhnya. Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penelitian ini yaitu minimnya sumber daya anggaran, sarana dan prasarana yang belum memadai, kurangnya pemahaman masyarakat tentang inovasi.

***Kata kunci: Inovasi, Pelayanan, Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan***

### **1. PENDAHULUAN**

Pada masa perkembangan di zaman globalisasi sekarang ini, masyarakat sangat membutuhkan suatu pelayanan informasi yang lebih efektif dan akurat. Dengan adanya teknologi pada saat ini yang semakin canggih maka mempermudah dalam mendapatkan berbagai kebutuhan dan pelayanan, sehingga dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu indikator yang menjadi perwujudan kota cerdas dan maju ialah kota yang menggunakan pelayanan dengan mengaplikasikan sisi teknologi kedalamnya, sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, dan mudah.

Hal ini menjadi solusi dari pelayanan yang dihasilkan melalui cara manual dan tradisional yang relatif lama dan berbelit-belit sehingga menyulitkan masyarakat dalam mengurus layanan tersebut. Melalui perkembangan teknologi tersebut beberapa perubahan dapat dirasakan secara langsung dilihat dari semakin mudahnya masyarakat dalam memperoleh informasi yang terbuka dari berbagai sumber informasi. Farazmand dalam (Setyoko et al., 2021) penguatan negara bertumpu pada penguatan kapasitas pemerintah yang diwujudkan dalam bentuk inovasi. Salah satu instansi daerah yang melakukan inovasi dalam penyelenggara pelayanan publik ialah pelayanan di polsek tampan kota pekanbaru melalui aplikasi presisi. Pada masa ini inovasi dianggap perlu karena dapat mengatasi permasalahan birokrasi, meningkatkan kualitas pelayanan publik, memaksimalkan potensi lembaga, dan mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pihak penyelenggara pelayanan dan suatu instansi. Inovasi juga dapat dipengaruhi oleh pesatnya perkembangan teknologi informasi.

Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan merupakan salah satu bentuk dari transformasi pelayanan publik. Di era globalisasi ini tuntutan masyarakat terhadap pelayanan semakin kompleks, dan masyarakat membutuhkan pelayanan yang dapat dengan mudah dan cepat didapatkan kapan saja, di mana saja. Adapun inovasi yang terdapat di

polsek tampan tersebut yaitu layanan aplikasi presisi drive thru dengan layanan self service.

Aplikasi presisi drive thru merupakan inovasi yang melayani masyarakat dalam mengurus pelayanan surat kehilangan barang dan perpanjangan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) dengan menggunakan layanan online di android dan metode self service (pelayanan mandiri) di kepolisian sektor tampan. Dalam layanan drive thru ini layanan dapat di akses oleh masyarakat melalui perangkat mobile (android) yang dapat di download di playstore dan dapat di gunakan setiap saat dimanapun masyarakat tersebut berada. Namun bagi masyarakat yang tidak memiliki perangkat android ataupun ponsel dari pihak polsek tampan juga menyediakan layanan tersebut langsung di polsek tampan (selft service) dengan menggunakan perangkat android yang telah di sediakan oleh polsek tampan dan masyarakat tersebut dapat mengisi layanan yang diinginkan secara mandiri, serta apabila ada masyarakat yang tidak paham mengenai penggunaan layanan maka petugas piket akan memadu masyarakat tersebut dalam menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi presisi Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan kota Pekanbaru merupakan suatu tindakan untuk melakukan transformasi dari cara tradisional ke cara modern. Dimana inovasi tersebut dalam meningkatkan pelayanan akan membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat kota Pekanbaru khususnya masyarakat kecamatan tampan. Untuk menjamin keamanan masyarakat pada saat melakukan pelayanan drive thru, pihak Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan menyediakan pos piket di pintu masuk gerbang drive thru dari jam 8 pagi sampai dengan jam 3 sore. Kemudian pihak polsek juga menepatkan personil cadangan yang menggunakan senjata api dan alat pendekteksi.

Dengan adanya inovasi Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan tersebut akan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat atau mempermudah pelayanan kepolisian terhadap masyarakat sehingga pelayanan yang di hasilkan lebih bersifat efektif dan efisien. Dengan adanya inovasi tersebut secara tidak langsung dapat mengurangi antrian yang terjadi dilokasi pelayanan dan dapat mengurangi kerumunan yang dapat menjadi penyebab mata rantai penyebaran Covid-19. Selain itu, aplikasi presisi Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan tersebut juga dapat di download di google play store.

## **2. KAJIAN TEORI**

### **2.1 Pelayanan Publik**

Menurut Robert dalam (Amalia, 2018) pelayanan merupakan semua kegiatan pelayanan yang

## ***Inovasi Pelayanan Pada Kepolisian***

Raztiani R, Mashur D (2022)

di lakukan oleh instansi pusat dan instansi daerah serta instansi terkait lainnya untuk pemenuhan kebutuhan dan ketertiban masyarakat. Pelayanan publik merupakan segala hal kegiatan pelayanan yang di lakukan instansi pemerintahan baik itu di pusat, di daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Berupa barang dan jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Holle, 2011).

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah adalah sebuah hal yang patut diamati karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat luas. Salah satunya Pemerintah Indonesia. Pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik yang masih belum berjalan sesuai yang diinginkan dan di harapkan oleh publik, hal ini ditunjukkan laporan Ombudsman Republik Indonesia (Cahyaningrum & Ardhian Nugroho, 2019). Pergeseran paradigam penyelenggaraan pelayanan publik menuju pelayanan yang transparan, akuntabel dan partisipatif ternyata masih banyak menemui kendala pada implementasi yang berasal dari sisi pemerintah tetapi tidak hanya pemerintah saja, masyarakat yang masih belum sepenuhnya mengetahui dan mepercayai terhadap perubahan yang tengah di lakukan di pemerintahan (Jati, 2011).

### **2.2 Inovasi Pelayanan Publik**

Menurut (Imelda & Arkum, 2019) inovasi merupakan Ide atau gagasan dari suatu pemikiran atau usulan yang disampaikan dari seseorang kepada orang lain baik melalui forum maupun individu. Berdasarkan pendapat Muharam (2019) Inovasi pelayanan publik adalah ide kreatif teknologi pelayanan memperbaharui, penyederhanaan, maupun menciptakan terobosan dalam aturan, prosedur, metode, pendekatan, struktur organisasi sehingga memiliki nilai baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan. Sedangkan menurut Everett M. Rogers dalam (Anjani et al., 2019) mengungkapkan beberapa indikator terkait inovasi pelayanan publik diantaranya adalah sebagai berikut:

1. **Relative Advantage** atau **Keuntungan Relatif**, yaitu tingkat derajat sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
2. **Compatibility** atau **Kesesuaian Inovasi** ialah tingkat dimana inovasi dirasakan sesesua dengan nilai yang ada, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima.
3. **Complexity** atau **Kerumitan** adalah tingkat sebuah inovasi dipersepsikan sulit untuk dipahami dan digunakan oleh penerima. Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi

sebelumnya.

4. Kemungkinan Untuk Dicoba maksudnya adalah di mana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.
5. Observability atau Kemudahan Diamati maksudnya adalah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Menurut Wijayanti dalam (Pratama, 2013:219) bahwa inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek perbaikan yang dihasilkan kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau.

### **3. METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif. Berdasarkan penjelasan Moleong dalam Rizki (2021) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Adapun alasan peneliti menggunakan metode penelitian ini dikarenakan metode ini di nilai cukup tepat dan efektif untuk menjawab permasalahan atau pertanyaan yang terdapat pada penelitian ini dan juga melalui metode penelitian ini informasi yang didapatkan lebih akurat serta berkaitan langsung dengan fokus kajian pada penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Lokasi penelitian ini ialah di Kantor Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan kota Pekanbaru yang beralamat di Gang Keluarga, Jalan HR Soebrantas, Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Alasan penulis mengambil lokasi penelitian ini dikarenakan Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan merupakan Kantor Kepolisian Sektor satu-satunya dan Kantor Kepolisian Sektor yang pertama yang melakukan inovasi presisi drive thru di

Kota Pekanbaru maupun di Provinsi Riau. Adapun alasan lainnya mengapa lokasi ini menjadi lokus penelitian peneliti ialah dikarenakan jangkauan lokasi yang cukup dekat dengan lokasi peneliti sehingga dapat memudahkan peneliti dalam mengaksesnya serta dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya yang dikeluarkan selama proses penelitian.

#### **4. PEMBAHASAN**

##### **4.1 Inovasi Pelayanan Publik Kepolisian Sektor Tampan**

###### **4.1.1 Relative Advantage/Keuntungan Relatif**

Dalam hal ini *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif merupakan tingkat derajat sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang ada di polsek tampan ini harus memiliki perbedaan dan kelebihan dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi tersebut. Melalui inovasi drive thru tersebut pelayanan yang dihasilkan harus memiliki kelebihan dan keuntungan baik dari sisi pihak Kepolisian Sektor Tampan dan dari sisi masyarakat.

Dengan adanya inovasi tersebut perubahan yang dirasakan oleh masyarakat khususnya bagi pengguna layanan tersebut akan merasakan dampak yang signifikan dari sisi proses pengurusan layanan yang lebih efektif dan efisien baik dari sisi waktu, tenaga, biaya, serta hasil layanan yang diterima oleh masyarakat itu sendiri. Sebelum adanya inovasi tersebut, layanan yang diberikan oleh pihak Kepolisian Sektor Tampan hanya menggunakan layanan dengan sistem manual yaitu pengurusan layanan dengan cara seperti biasanya tanpa menggunakan aplikasi (Online) dan harus mengantri terlebih dahulu untuk mendapatkan hasil dari layanan yang diurus.

Melalui inovasi pelayanan yang ada di Kepolisian Sektor Tampan yakni dalam bentuk inovasi drive thru akan menjadikan pelayanan di instansi tersebut lebih mudah dan cepat dalam proses pengurusannya sehingga tidak memerlukan waktu yang lama, hal ini sesuai dengan tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan (Dwiyanto dalam martinelli (2021)). Sehingga masyarakat yang mendapatkan layanan dapat merasa puas dengan kelebihan-kelebihan inovasi layanan yang telah diberikan. Dari sisi masyarakat layanan inovasi ini dapat menguntungkan masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam mengurus layanan Laporan

Kehilangan Barang dan perpanjangan SKCK tanpa harus menggunakan waktu yang banyak dan dapat di lakukan di dimanapun dan kapanpun oleh masyarakat tersebut karena pada saat datang ke kantor Kepolisian Sektor Tampan masyarakat tersebut hanya tinggal mengambil hasil layanan yang diurus sebelumnya melalui aplikasi presisi secara online. Hal ini tentunya akan membuat masyarakat menjadi lebih di prioritaskan dalam mendapatkan hasil layanan yang lebih optimal dibandingkan sebelum adanya inovasi drive thru ini.

#### **4.1.2 Compatibility (Kesesuaian)**

Compatibility atau Kesesuaian Inovasi merupakan tingkat dimana inovasi dirasakan sesesuai dengan nilai yang ada, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Dalam ha ini inovasi layanan drive thue di Kepolisian Sektor Tampan juga harus memiliki kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat tersebut terkhusus masyrakat kecamatan tampan untuk menjawab permasalahan yang ada sebelum inovasi itu dibuat, melalui inovasi presisi drive thue ini permasalahan-permasalahan yang terjadi sebelum adanya inovasi dapat di minimalisir dengan layanan-layanan yang berbasis online serta inovasi yang dihasilkan juga harus sesuai dengan kebutuhan dari pengguna layanan di Kepolisian Sektor Tampan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan inovasi presisi drive thru di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan ini sudah berjalan sebagaimana mestinya dan dinilai sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang efektif dan efesien dengan tidak menyalahi aturan-aturan yang berlaku di kalangan masyarakat tampan. Hasil wawancara lainnya menunjukkan bahwa innovasi tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam hal pengurusan suatu layanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan dan inovasi tersebut juga sejalan dengan keperluan masyarakat yang tidak menginginkan proses pengurusan layanan yang rumit, lama, dan memerlukan banyak waktu untuk melakukan proses pengurusan satu layanan dikarenakan menggunakan sistem seperti biasa (offline) yang mengharuskan masyarakat datang dan mengantri terlebih dahulu untuk mendapatkan hasil layanan yang diinginkan.

#### **4.1.3 Complexity (Kerumitan)**

Complexity atau Kerumitan adalah tingkat sebuah inovasi dipersepsikan sulit untuk dipahami dan digunakan oleh penerima. Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sebagian suatu inovasi terkadang dengan mudah dapat dipahami dan diaplikasikan oleh pengguna inovasi tersebut dan ada pula yang bersifat sebaliknya. Semakin mudah suatu inovasi dipahami dan

## ***Inovasi Pelayanan Pada Kepolisian***

Raztiani R, Mashur D (2022)

dimengerti oleh pengguna inovasi, maka semakin cepat pula inovasi tersebut dapat di jalankan dan di laksanakan secara baik.

Kerumitan yang terdapat dalam suatu inovasi bukan hanya kerumitan yang bersifat pada penggunaan suatu alat atau teknologi yang diterapkan oleh penyedia layanan saja, tetapi kerumitan suatu inovasi juga dapat dilihat bagaimanakah peran pengguna layanan apakah mampu menjalankan, menggunakan, serta mengaplikasikan inovasi tersebut secara benar dan memahami cara penggunaannya sesuai berdasarkan standar operasional prosedur yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwasanya dalam pelaksanaan inovasi presisi drive thru ini jika ditinjau dari penggunaannya aplikasi ini dapat digunakan dan dapat di mengerti dengan mudah oleh kalangan pemuda- pemuda atau kaum milenial di karenakan sudah terbiasa dengan gadget. Sedangkan jika ditinjau dengan kaum orang tua penggunaan aplikasi ini cukup merumitkan bagi mereka, dikarenakan kebiasaan mereka yang tidak terbiasa dengan gadget, tetapi pihak Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan telah menyediakan petugas yang akan membantu dan memandu para orang tua tersebut agar tetap bisa melakukan proses pelayanan di Kantor Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan. Jika dilihat dari kalangan orang tua yang sudah mulai lanjut usia, konsep aplikasi ini cukup menyulitkan bagi mereka karena sebagian dari mereka yang tidak paham mengenai penggunaan ponsel, oleh sebab itu tidak sedikit dari kalangan orang tua yang lebih memilih untuk datang langsung ke Kantor Kepolisian Sektor Tampan agar dapat dibimbing langsung oleh petugas pada saat proses pengurusan layanan.

### **5.1.4 Triability (Kemungkinan Dicoba)**

Kemungkinan Untuk Dicoba maksudnya adalah di mana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Dalam hal ini kemampuan untuk diuji cobakan ialah dimana suatu inovasi dapat diuji-coba pada batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat di uji-cobakan dalam pengaturan yang sesungguhnya, umumnya akan lebih cepat dilaksanakan. Jadi, agar dapat dengan cepat dipahami dan realisasikan, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan keunggulannya.

Inovasi yang dibuat haruslah bersifat logis dan harus dapat diterapkan secara nyata, bukan semerta-merta hanya dari sisi konsep inovasi tersebut baru lantas inovasi tersebut bisa untuk di uji coba dan di terapkan, tetapi juga harus memikirkan sisi apakah inovasi yang

diciptakan memungkinkan untuk di uji coba. Berdasarkan konsep tersebut maka suatu inovasi yang ada selain menekankan pada unsur kebaruan dan keunikannya, suatu inovasi yang dibuat juga harus mementingkan keberlanjutan inovasi tersebut untuk di uji cobakan apakah inovasi tersebut bisa diterima atau tidak oleh masyarakat, baik dari sisi kelebihan dari inovasi tersebut, ataupun kekurangan dan kendala yang mungkin akan terjadi dikemudian hari agar hal ini dapat menjadi bahan koreksi bagi instansi atau lembaga yang akan melaksanakan atau merealisasikan inovasi tersebut. Sehingga nantinya inovasi yang diterapkan bisa berjalan dengan optimal, dan akan terus berkelanjutan serta masyarakat pengguna layanan bisa menerimanya secara baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan bahwa pihak Kepolisian Sektor Tampan sebelum meluncurkan inovasi tersebut terlebih dahulu merumuskan dan merencanakan sebaik mungkin dengan pihak pembuat aplikasi yaitu programmer, dan kemudian setelah inovasi tersebut jadi, pihak Kepolisian Sektor Tampan juga melakukan uji coba terlebih dahulu agar permasalahan- permasalahan yang terjadi saat digunakan dapat diketahui dan kemudian diperbaiki sehingga pada saat peluncuran aplikasi dapat berjalan dengan baik dan masyarakat dapat menggunakannya tanpa kendala apapun. Pihak Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan juga telah mempersiapkan hal-hal yang diperlukan sebaik mungkin mengenai tata cara pengoperasian sistem aplikasi yang ditandai dengan diadakannya pelatihan khusus untuk pelaksanaan kegiatan dalam proses penyelenggaraan inovasi presisi drive thru di Kantor Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan baik dari sisi pelatihan penggunaan sistem maupun dari pelatihan tentang tata cara melayani masyarakat dengan baik yaitu dengan konsep budaya 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun).

#### **4.1.5 Observability (Kemudahan Diamati)**

Observability atau Kemudahan Diamati maksudnya adalah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dalam pelaksanaannya suatu inovasi yang di buat di tinjau dari sisi proses penggunaan layanan maupun hasil pengurusan layanan haruslah bersifat observability atau mudah untuk diamati. Suatu inovasi agar mudah untuk diamati terlebih dahulu haruslah diperkenalkan atau di sosialisasikan terkait cara penggunaan inovasi kepada masyarakat wilayah tersebut agar masyarakat tersebut dapat mengamati kemudahan dan keunggulan yang dimiliki oleh layanan inovasi tersebut. Dalam pelaksanaan inovasi tersebut masyarakat tidak hanya berperan untuk mengamati saja inovasi tersebut, tetapi masyarakat juga

## ***Inovasi Pelayanan Pada Kepolisian***

Raztiani R, Mashur D (2022)

dapat memberikan saran dan kritik serta kemauan bersama dalam mengembangkan dan membangun inovasi tersebut menjadi lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan KASIUM Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan, bahwa pihak Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait inovasi drive thru melalui binmas setiap kelurahan, melalui sosial media, dan melalui media cetak agar masyarakat mengetahui bagaimana cara penggunaan aplikasi presisi pada inovasi drive thru sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus layanan seperti Laporan Kehilangan Barang (LKB) dan perpanjangan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Dilain sisi Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan juga telah mengenalkan inovasi tersebut kepada masyarakat, dan masyarakat telah mendapatkan informasi mengenai inovasi drive thru melalui platform media sosial dan dari beberapa spanduk yang di pasang di pingir jalan di sekitar wilayah kecamatan tampan, dan dengan adanya inovasi tersebut masyarakat lebih dimudahkan dalam hal proses pengurusan layanan yang diinginkan.

### **KESIMPULAN**

Pelayanann Pada Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yang di wujudkan dalam bentuk inovasi presisi drive thru belum sepenuhnya berjalan optimal, dikarenakan dari beberrapa indikator yang sudah ditetapkan peneliti dalam riset ini belum tercapai secara keseluruhan. Namun disamping itu pihak Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan telah berusaha sebaik mungkin dalam rangka untuk mewujudkan tujuan tersebut, seperti dengan melakukan sosialisasi ke masyarakat Kecamatan Tampan melalui Bhabinkamtibmas demi tersalurkannya informasi mengenai inovasi tersebut dan memandu masyarakat yang tidak paham pada saat melakukan pengurusan layanan melalui inovasi tersebut.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amalia, S. (2018). Reformasi Birokrasi 4.0 : Strategi Menghadapi Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 21(2), 1–18. <https://doi.org/10.31845/jwk.v21i2.133>
- Anjani, W. S., Hanapiah, P., & Rudiana. (2019). *Pendapatan secara internal meliputi*. 5(2), 189–203.
- Cahyaningrum, A., & Ardhian Nugroho, R. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

- Surakarta. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103.  
<https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3), 21.  
<https://doi.org/10.47268/sasi.v17i3.362>
- Imelda, I., & Arkum, D. (2019). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Sebagai Pelaksana “BANG MUDA.” *Jurnal Studia Administrasi*, 1(2), 17–35.  
<https://doi.org/10.47995/jian.v1i2.24>
- Jati, W. R. (2011). Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Yogyakarta. *JSP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 15(1), 68–78.  
<https://doi.org/10.22146/jsp.10926>
- Martinelli, I, Permata. D. N. (2021). Manajemen Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Program Kartu Pra Kerja Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*,1 (2)
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39.  
<https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>
- Pratama, M. R. (2013). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan bagi Masyarakat di Kota Kediri). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(2), 218–225.
- Ramdani, A. (2018). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling di Kota Tasikmalaya. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), 23–30.  
<https://doi.org/10.30656/sawala.v6i1.618>
- Rizki. D. M. (2021) Efektivitas Pelaksanaan Mutasi Pegawai Dalam Rangka Pengembangan Karir Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Mandailing Natal. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*,1 (2)
- Setyoko, H., Rawinarno, T., & Shafira, N. (2021). Inovasi pelayanan publik pemerintah provinsi banten selama covid-19. *Jurnal Ilmiah Niagara*, 13(1).