

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK “MOTOR PELAYANAN LORONG TA” PADA KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR*****PUBLIC SERVICE INNOVATION “MOTOR PELAYANAN LORONG TA” AT RAPPOCCINI DISTRICT OFFICE OF MAKASSAR CITY*****Mutiara Pratiwi¹ dan Alam Tauhid Syukur²**¹Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
email: pratiwimutiara918@gmail.com²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar
email: alamtauhidsyukur@yahoo.com**Abstrak**

Inovasi merupakan kunci keberhasilan dalam sebuah organisasi. Tanpa inovasi organisasi tidak akan berkembang, Inovasi ini dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif, sumber data meliputi data yang diperoleh dari dokumen, wawancara dengan informan penelitian yang berjumlah 8 orang yang berasal dari Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo dan masyarakat pengguna layanan yang mewakili. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo belum memberikan manfaat lebih kepada pengguna layanan, dikarenakan budaya, kondisi lokal, dan tingkat pendidikan masyarakat Kota Palopo yang belum siap terhadap perubahan teknologi. Oleh karena itu, dalam rangka mengoptimalkan pemanfaatan penerapan Inovasi layanan online, pemerintah perlu mengadakan workshop Sistem Perizinan online bagi pengguna layanan.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Inovasi Pelayanan Online**Abstract**

Innovation is the key to success in an organization. Without organizational innovation will not develop, this innovation is intended to improve the performance of public services. Therefore, this study aims to find out and analyze the Licensing Administration Management Information System Innovation in the Investment Office and Integrated Services One Door of Palopo City. The research method used in this study uses qualitative research methods, with a descriptive approach, data sources include data obtained from documents, interviews with research informants totaling 8 people from the Investment Service and One Stop Services of Palopo City and service users. representing. The results showed that the Administration Management Management Information System Innovation applied in the Investment Service and Integrated Services of One Door of Palopo City had not provided more benefits to service users, due to the culture, local conditions, and education level of the people of Palopo City who were not ready for technological change. Therefore, in order to optimize the utilization of the implementation of online service innovations, the government needs to hold an online licensing system workshop for service users.

Keywords: Innovation, Service, Online Service Innovation

PENDAHULUAN

Salah satu kecamatan di Kota Makassar yang mampu bersaing dalam melakukan sebuah perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah Kantor Kecamatan Rappocini, yakni menghadirkan sebuah inovasi dalam rangka memperbaiki pelayanan administrasi di Kecamatan Rappocini melalui program Motor Pelayanan Lorong Ta'.

Dalam hal mengenai bentuk Inovasi Pelayanan Publik, program Motor Pelayanan Lorong Ta' menerapkan mekanisme jemput bola, yang merupakan suatu inovasi pelayanan yang langsung berhubungan kepada masyarakat dengan hanya menghubungi *call center* kecamatan atau kelurahan yang berada di wilayah kecamatan rappocini, maka petugas pelayanan akan langsung menuju ke rumah/alamat warga tersebut. Pelayanan langsung ke rumah (Motor Pelayanan Lorong ta') juga bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima layanan baik yang terkendala dengan waktu ataupun berbagai aktivitas yang tidak memungkinkan masyarakat datang langsung ke kantor lurah ataupun ke kantor kecamatan Rappocini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik studi kasus

Motor Pelayanan Lorong Ta' pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui apa saja kendala-kendala yang ada dalam penyelenggaraan inovasi Motor Pelayanan Lorong Ta', dan apakah pelayanan ini sudah sejalan dengan nilai/norma pelayanan publik yang berkualitas (cepat, tepat, akurat, nyaman dan tidak diskriminatif) yang dimana pelayanan ini harus mengedepankan ketepatan waktu dan kenyamanan masyarakat. Dengan beberapa perbaikan dan penyempurnaan inovasi ini diharapkan bisa menjadi proyek percontohan (*pilot project*) untuk pengembangan pelayanan administrasi di semua kecamatan di kota Makassar, sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih baik dan efisien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Waktu penelitian dimulai yaitu dari April 2018 sampai Mei 2018. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan telaah dokumen. Prosedur pengolahan data dilakukan dimana Data yang terkumpul pada dasarnya masih merupakan data

mentah. Data ini nanti di telaah dokumen dan wawancara melalui observasi langsung yang terkait dengan Inovasi Pelayanan Motor Pelayanan Lorong Ta'. Karena penelitian ini sifatnya kualitatif maka dipergunakan teknik analisa data interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono 2009) yang meliputi siklus reduksi data, data gambar, dan verifikasi lanjut yang dilakukan secara simultan.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan pengamatan peneliti tentang Inovasi Pelayanan Publik Studi Kasus Motor Pelayanan Lorong Ta' Di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, sedikit berbeda dengan prinsip-prinsip yang telah dijelaskan oleh beberapa para ahli karena pihak dari Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar masih belum konsisten dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga pada saat penjemputan berkas banyak masyarakat yang mengeluh atas keterlambatan dari pihak motor pelayanan lorong ta'.

Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif, yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau

mungkin dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

“Dilihat dari aspek keuntungan relatif berdasarkan nilai ekonomisnya yaitu biaya penyelenggaraan Motor Pelayanan Lorong Ta' sudah di back up oleh APBD melalui SKPD kita di kecamatan sehingga biaya pelayanan ini tidak dibebankan kepada warga yang ingin menggunakan Motor Pelayanan Lorong Ta'. Kami juga memberikan arahan kepada driver untuk tidak meminta pungli atau pungutan-pungutan kepada masyarakat. Kami menghimbau kepada driver agar menolak jika ada masyarakat yang memberikan imbalan, tetapi kalau memang masyarakatnya sendiri merasa sangat terbantu dengan pelayanan kami dan bersikeras ingin memberikan imbalan, mau bagaimana lagi silahkan diterima tapi sebaiknya ditolak dulu.” (Hamri Haiya, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar 16 April 2018).

“Dari aspek keuntungan relatif masyarakat merasa dimudahkan tidak perlu lagi mengeluarkan biaya datang ke kantor, sehingga pelayanan jadi lebih mudah, efektif dan praktis. (Ismail Abdullah, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

Semua motor pelayanan lorong ta' disini tidak ada bayaran, semua gratis. Tidak ada sepeserpun yang kita ambil dari masyarakat itupun perintah langsung dari bapak camat rappocini.” (Dede, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 17 April 2018).

Kesesuaian

Aspek kesesuaian nilai yaitu Suatu inovasi harus sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat atau lingkungan kerjanya. Selain nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat, juga sesuai dengan nilai-nilai dalam organisasi yang akan menerapkan suatu inovasi tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

“Dari aspek kesesuaian nilai Inovasi Motor Pelayanan Lorong ta’ ini sudah sesuai dengan norma pelayanan publik karena kami pihak kecamatan memang sangat menegaskan setiap pelayanan pelayanan yang ada harus cepat, dan tepat waktu.” (Hamri Haiya, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

Dari segi kesesuaian sejauh ini sudah sesuai karena sudah banyak masyarakat yang menggunakan Motor Pelayanan Lorong Ta’ sebagai pilihannya.” (Ismail Abdullah, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

“Belum dikatakan cepat karena disini drivernya hanya satu setiap kelurahan seperti saya yang melayani daerah kelurahan kassi kassi kadang hanya bisa melayani 10 sampai 16 masyarakat per hari sedangkan permintaan masyarakat kadang sampai lebih dari itu.” (Dede, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar 17 April, 2018).

“Dilihat dari aspek kesesuaian kebutuhan sejauh ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena tujuan kami memang untuk

memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya.” (Hamri Haiya Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

Selanjutnya berdasarkan aspek kesesuaian kebutuhan selama ada Motor Pelayanan Lorong Ta’ ini kami bersyukur kebutuhan-kebutuhan masyarakat bisa kami mudahkan. (Ismail Abdullah, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

Sangat menjawab karena masalah berkas seperti KK, KTP itu langsung diantarkan. (Dede, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 17 April 2018).

Kerumitan

Kerumitan ialah, tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

“Kemudian dilihat dari aspek kerumitan, prosedur Motor Pelayanan Lorong Ta’ mudah dimengerti masyarakat cuma menelvon ke nomor call center yang disediakan untuk setiap kelurahan, ada kami pajang di ruang pelayanan dan di website kecamatan.” (Hamri Haiya, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

Selanjutnya dilihat dari aspek kerumitan prosedurnya tidak ada kerumitan sama sekali prosedurnya mudah dimengerti oleh masyarakat. (Ismail Abdullah, Kantor Kecamatan

Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

Prosedurnya sangat sangat mudah dimengerti karena masyarakat tinggal menelvon ke call center yang telah disediakan. (Dede, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 17 April 2018).

Kemungkinan Dicoba

Triabilitas (*Triability*), yaitu dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Kemampuan untuk diuji cobakan atau triabilitas adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba dalam batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diuji cobakan dalam pengaturan (*setting*) sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan (mendemonstrasikan) keunggulannya. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

“Berdasarkan aspek kemungkinan dicoba dilihat dari kemampuan inovasi dalam menarik perhatian masyarakat. Motor Pelayanan Lorong Ta’ ini tidak dipungut biaya sepersepun sehingga masyarakat banyak yang tertarik dan lebih memilih untuk menggunakan inovasi ini.” (Hamri Haiya, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

“Kita menghimbau kepada driver agar tepat waktu ketika memberikan pelayanan sehingga masyarakat jadi lebih puas dan selalu tertarik menggunakan inovasi ini.” (Ismail Abdullah, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

“Berdasarkan aspek kemungkinan dicoba dari segi kemampuan inovasi sangat menarik menarik. Karena inovasi ini di kecamatan lain tidak ada cuma yang ada di kecamatan Rappocini saja dan masyarakat di kecamatan lain pernah bilang kenapa di kecamatan saya tidak ada.” (Dede, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 17 April 2018).

Kemudahan diamati

Kemudahan diamati, yaitu mudah diamati atau tidaknya suatu hasil inovasi oleh penerima. Kemampuan untuk diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau kelompok orang tersebut mengadopsi. Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

“Berdasarkan aspek kemudahan diamati sudah dapat diterima dengan baik, dilihat dari banyaknya masyarakat yang menggunakan inovasi ini sebagai pilihannya.” (Hamri Haiya, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

“Sejauh ini program tersebut sudah diterima masyarakat dengan baik.” (Ismail Abdullah, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

“Selanjutnya dari aspek kemudahan diamati sejauh ini program Inovasi

Motor Pelayanan Lorong Ta' sudah diterima masyarakat dengan baik.” (Dede, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 17 April 2018).

PEMBAHASAN

Motor Pelayanan Lorong Ta' adalah salah satu bentuk inovasi pelayanan yang prosedurnya terbilang sangat mudah. Di setiap motor pelayanan lorong ta' telah tercantum nomor call center masing-masing kelurahan. Dengan persyaratan yang mudah seperti ini membuat masyarakat lebih tertarik dan merasa termudahkan untuk menggunakan inovasi Motor Pelayanan Lorong Ta'.

Sejauh ini, masyarakat tidak pernah terkendala dengan prosedur yang ada karena prosedurnya sangat mudah untuk semua kalangan masyarakat. Namun dibalik prosedur yang sangat mudah hal yang menjadi masalah sampai saat ini menyangkut Motor Pelayanan Lorong Ta' yakni masalah ketepatan waktu. Banyak masyarakat yang masih mengeluh karena masih harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan ini. *Driver* nya juga merasa lelah karena setiap harinya harus melayani hanya 10 dari 20 lebih permintaan masyarakat. Dari wawancara yang dilakukan peneliti pihak kecamatan memberikan pernyataan yang berbeda dengan masyarakat. Pihak kecamatan mengatakan bahwa inovasi motor pelayanan lorong ta' telah memberikan

pelayanan sesuai dengan norma-norma pelayanan publik (tidak diskriminatif, cepat, dan tepat waktu) padahal kenyataan dilapangan sangat berbeda. Masyarakat-masyarakat malah mengatakan sebaliknya bahwa pelayanannya belum bisa dikatakan sesuai dengan norma-norma pelayanan publik karena belum tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

Menurut Makmur & Rohana (2015:9) mengatakan bahwa inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia untuk menemukan sesuatu yang baru berkaitan dengan input, proses, dan output serta dapat memberikan manfaat dalam kehidupan manusia. Menurut Wijayanti (Anggraeny 2013:88) mengatakan bahwa inovasi seringkali diterjemahkan sebagai penemuan baru. Namun sebenarnya aspek “kebaruan” dalam inovasi sangat ditekankan untuk inovasi di sektor swasta atau industri. Sedangkan inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau.

Menurut West & Far (Ancok 2012:34) mengatakan bahwa pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang

dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas. Dari beberapa definisi di atas mengenai inovasi dapat disimpulkan bahwa, inovasi merupakan pemikiran mengenai hal-hal yang baru yang diterapkan secara sengaja dengan tujuan memperbaiki dan memberikan manfaat yang baik dalam penerapannya.

Kemudian menurut Oslo Manual (Maria, 2014:58) mengatakan bahwa inovasi memiliki aspek yang luas karena dapat berupa barang maupun jasa, proses, metode pemasaran atau metode organisasi yang baru atau telah mengalami pembaharuan yang menjadi jalan keluar dari permasalahan yang pernah dihadapi oleh organisasi. Kemudian Fontana (2011:8) juga menjelaskan bahwa inovasi sebagai keberhasilan ekonomi berkat adanya pengenalan cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output (teknologi) yang menghasilkan perubahan besar atau drastic dalam perbandingan antara lain nilai guna yang dipersepsikan oleh konsumen atas manfaat suatu produk (barang/jasa) dan harga yang ditetapkan oleh produsen. Rogers (Suwarno, 2008:9) Mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi'.

Jadi Inovasi juga merupakan penerapan atau pengimplementasian dari ide atau gagasan baru bisa dalam bentuk pelayanan, produk ataupun metode yang dapat diadopsi. Selain itu, inovasi juga bisa bersumber dari hal-hal baru yang diterapkan oleh organisasi lain yang dapat ditiru demi memperbaiki suatu pelayanan, metode ataupun produk dalam suatu organisasi.

Menurut Gilbert (Lena Ellitan dan Lina Anatan 2009:38) mengatakan bahwa implementasi strategi inovasi dapat dilakukan dengan menggunakan dua pendekatan yaitu:

1. *Incremental Innovation*, yaitu perluasan lini produk atau penambahan modifikasi produk yang telah ada.
2. *Radical Innovation*, yaitu pengembangan lini produk baru berdasarkan ide atau teknologi baru atau reduksi biaya yang substansial yang mentransformasikan “*economic of business*” dan memerlukan kompetensi eksploitasi.

Jenis inovasi yang dikemukakan (Ancok, 2012:36) adalah sebagai berikut:

- a. Inovasi Proses, proses bisnis yang baik akan mempercepat proses pembuatan produk dan pemberian layanan. Efisiensi biaya, waktu dan tenaga kerja dapat diperoleh dengan

- memperbaiki proses kerja secara terus menerus. Kepuasan pelanggan juga akan diperoleh bila pelayanannya cepat, akurat, dan berkualitas tinggi.
- b. Inovasi metode, penerapan inovasi dalam dunia pendidikan dapat dilakukan dalam domain metode pengajaran.
 - c. Inovasi struktur organisasi, dengan membuat batas organisasi yang fleksibel dan tidak kaku, maka orang dapat berinteraksi dari satu ke unit ke unit lain dan berbagai pengetahuan untuk menciptakan pengetahuan baru sebagai dasar sebuah inovasi.
 - d. Inovasi dalam hubungan, hubungan dalam bisnis yang semula mengabaikan peran para pelanggan (*customer*) dan pemasok (*vendor*) membuat biaya bisnis menjadi sangat tinggi, akibat laba perusahaan akan berkurang. Namun dengan adanya inovasi dalam hubungan dengan pihak luar banyak menguntungkan perusahaan.
 - e. Inovasi strategi, berubahnya orientasi bisnis dengan sebuah sistem yang memproteksi produk dalam negeri dari suatu Negara dengan menjadi anggota organisasi pasar bebas adalah salah satu bentuk inovasi strategi, yakni berorientasi keluar (*outward looking*) strategi.
 - f. Inovasi pola pikir (*mind set*), serta pola pikir menentukan tindakan apa yang kita ambil dalam menghadapi suatu masalah.
 - g. Inovasi produk, pengguna produk menginginkan produk yang multi guna.
 - h. Inovasi pelayanan, pelayanan adalah bagian yang sangat penting dari pemasaran sebuah produk dan jasa.
- Dalam penerapannya inovasi memiliki karakteristik/atribut yang melekat di dalam inovasi tersebut. Karakteristik yang dimaksud menurut Rogers (Suwarno, 2008:16), sebagai berikut:
1. Keunggulan relative (*relative advantage*)
Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
 2. Kompatibilitas (*compatibility*)
Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari transisi ke

inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. Kerumitan (*complexity*)

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. Kemampuan diujicobakan (*triability*)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Kemampuan untuk diamati (*observability*). Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Karakteristik atau atribut inovasi yang dijelaskan di atas menggambarkan mengenai kemampuan inovasi itu sendiri maupun di masyarakat sebagai user dari

inovasi tersebut. Inovasi yang mampu bertahan dan diterima oleh lingkungannya maka dapat memberikan pengaruh yang positif di organisasi atau masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya yaitu mengenai “Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar Studi Kasus Motor Pelayanan Lorong Ta” maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, Motor Pelayanan Lorong Ta’ adalah inovasi yang dikeluarkan oleh pihak kecamatan Rappocini Kota Makassar yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi khususnya untuk masyarakat yang memiliki kesibukan sehingga tidak ada waktu untuk ke kantor camat. Inovasi ini didasari karena terlalu padatnya pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Rappocini setiap harinya. Sehingga membuat pelayanan tidak efektif. Motor Pelayanan Lorong Ta’ memiliki desain yang cocok untuk menyimpan berkas sehingga memudahkan *driver* untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Kurangnya SDM dan Prasarana yang disediakan oleh pihak kecamatan sehingga membuat pelayanan ini sering mengalami keterlambatan (kurang tepat waktu). Masih kurangnya sosialisasi oleh pihak kecamatan sehingga

masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya inovasi Motor Pelayanan Lorong Ta'ini.

Saran yang dapat diberikan untuk Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, Sebaiknya pihak kecamatan menambahkan prasarana pada inovasi motor pelayanan lorong ta' selain memudahkan inovasi ini berjalan secara efisien dan efektif dapat juga mempercepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga kurangnya keluhan mengenai soal waktu ke pihak kecamatan. Dan ditambahkannya SDM dalam inovasi tersebut agar dapat tercapainya suatu tujuan yang baik dan memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mengoptimalisasikan pelayanan ini sebaiknya pendaftaran melalui *call center* diganti dengan menggunakan sistem pendaftaran *online* dimana, masyarakat melakukan pendaftaran melalui situs atau aplikasi resmi pihak kecamatan dan melengkapi segala kelengkapan berkasnya yang tertera

dalam situs atau aplikasi tersebut, serta dapat memilih bentuk pelayanan apa yang dibutuhkan sebelum bertemu dengan *driver* Motor Pelayanan Lorong Ta', sehingga tercipta efisiensi waktu yang lebih baik.

REFERENSI

- Ancok, Djamaluddin. 2012. Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Ellitan, Lena dan Lina Anatan. 2009. Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia, Bandung: Alfabeta
- Fontana, Avanti. 2011. Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai. Jakarta: Cipta Inovasi Sejahtera.
- Makmur, Rohana. 2015. Inovasi & Kreativitas Manusia. Bandung: Refika Aditama.
- Maria, 2014. Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMT) Kabupaten Raya. Jurnal Borneo Administrator. 10 (2). p 214-233.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik, Jakarta: STIA-LAN