

# Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Pendaftaran Jaminan Kesehatan (SI PERJAKE) Pada Dinas Sosial Kabuapten Indragiri Hilir

Muhammad Ridhwan Anjani<sup>1</sup> Evi Zubaidah<sup>2</sup>

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution  
No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia  
[muhammadridwananjani@student.uir.ac.id](mailto:muhammadridwananjani@student.uir.ac.id) [evizubaidah@soc.uir.ac.id](mailto:evizubaidah@soc.uir.ac.id)

Received : Desember 08, 2024;

Accepted : 10 Desember 2024

## Abstract

*This study aims to analyze and explain the innovation of BPJS Kesehatan PBI services through Si Perjake at the Indragiri Hilir Regency Social Service. The problem in this study is that people still come to the office and the time provisions in the SOP are different from those in the field. The research method used is a descriptive qualitative method. The types and techniques of data collection consist of interviews, observations and documentation. This study has five indicators, namely Relative Advantage, Suitability, Complexity, Possibility of Trial and Ease of Observation. The results of this study on the indicators of Simplicity of Procedure and Desires Needed by Innovation Targets, where completion can take 3 working days and people still come to the office to find out the activity of their BPJS Health PBI.*

**Keywords:** *Innovation, Service, Health Insurance, Si Perjake, Social Service of Indragiri Hilir Regency.*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan inovasi pelayanan BPJS Kesehatan PBI melalui Si Perjake di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir. Masalah pada penelitian ini adalah masyarakat masih tetap datang ke kantor dan ketetapan waktu pada SOP yang berbeda dengan dilapangan. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Jenis dan teknik pengumpulan data yaitu terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini memiliki lima indikator yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba dan Kemudahan Diamati. Hasil penelitian ini pada indikator Kesederhanaan Prosedur dan Keinginan Yang Dibutuhkan Sasaran Inovasi, yang mana penyelesaiannya bisa 3 hari kerja dan masyarakat tetap datang ke kantor untuk mengetahui keaktifan dari BPJS Kesehatan PBI nya.

**Kata Kunci:** *Inovasi, Pelayanan, Jaminan Kesehatan, Si Perjake Dinsos Kabupaten Indragiri Hilir.*

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mencapai banyak kemajuan yang pesat serta menguasai banyak kalangan. Teknologi informasi juga termasuk teknologi yang memudahkan memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, penggunaan teknologi informasi didalamnya juga terdapat teknologi inforasi dengan basis website (situs jaringan), dimana website dapat diakses menggunakan browser.

Banyak instansi, dinas maupun perusahaan yang sudah memanfaatkan teknologi website dikarenakan memudahkan banyak pengguna untuk melakukan berbagai

pengurusan. Disamping itu, sistem dengan basis website juga banyak memudahkan petugas sebagai pekerja dalam mengelola data pengguna untuk berbagai urusan.

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerah nya. Salah satu inovasi yang dapat menentukan penyelenggara pelayanan publik yang prima adalah pemanfaatan Teknologi Informasi oleh Lembaga Penyedia Layanan Publik.

Peraturan Daerah Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dimana program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang ada di Desa/Kelurahan untuk mengurus administrasi. Seperti pelayanan Si Perjake memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat utamanya masyarakat Desa/Kelurahan yang tidak bisa datang ke kantor Dinas Sosial dikarenakan jauh dari Ibu Kota Kabupaten yaitu Tembilahan.

Didalam SOP Pengesahan Inovasi Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir, masyarakat dengan mudah melakukan pembuatan kartu BPJS Kesehatan PBI, hanya menggunakan handphone dengan jaringan yang bagus bisa langsung membuka link yang sudah diberikan dan mengisi form pendaftaran untuk melakukan input data masyarakat yang akan mengurus. Setelah admin pelayanan verifikasi data yang telah direkap lalu diteruskan ke BPJS Kesehatan sebagai data pengusulan BPJS PBI Kabupaten Indragiri Hilir, masyarakat yang mengurus juga tidak harus terdaftar atau terdata dalam DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) karena tidak ada pengecekan bagi yang sudah terdata atau pun tidak, jadi bagi masyarakat yang kurang mampu hanya melakukan pengurusan surat keterangan tidak mampu dari Desa/Kelurahan tempat tinggal.

Namun, Masih terdapat gangguan pada saat pembukaan Link tersebut, terkadang buka melalui laman web di komputer/laptop mengalami gangguan tetapi buka melalui laman web di handphone mau, begitu juga sebaliknya.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Konsep Administrasi**

Administrasi dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) macam kategori definisi administrasi (Hardiyansyah, 2017 : 10) sebagai berikut :

- a. Administrasi sebagai proses atau kegiatan. Menurut Soetarto dan Soewarno, administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan atau kegiatan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan.
- b. Administrasi sebagai tata usaha. Harris Muda Nasution mengatakan bahwa administrasi adalah suatu pekerjaan yang sifatnya mengatur segala pekerjaan yang berhubungan dengan tulis-menulis, surat-menyurat dan mencatat (membukukan) setiap perubahan atau kejadian yang terjadi dalam organisasi itu.
- c. Administrasi dalam arti pemerintah/negara/publik. Nigro dan Nigro mengemukakan bahwa kerjasama sekelompok pemerintahan bukan hanya pihak eksekutif saja. Tetapi

meliputi legislatif, eksekutif dan hubungan diantara mereka mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah.

### **Konsep Organisasi**

Menurut Siagian (2015: 139) yang menyatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian rangka suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan seseorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut James D. Mooney (dalam Sjamsuddin, 2016: 18) organisasi adalah sebagai bentuk setiap perserikatan orang-orang untuk mencapai suatu tujuan bersama.

### **Konsep Manajemen**

Menurut Siagian (2014: 4) manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Definisi ini menekankan suatu keahlian yang harus dimiliki. Pada hakikatnya manajemen ini merupakan sebuah nyawa penggerak dalam sebuah organisasi.

Menurut R.W Morrel (dalam Kartono, 2014: 13) manajemen adalah aktifitas dalam organisasi, terdiri dari penentuan tujuan-tujuan (sasaran) suatu organisasi dan penentuan sarana-sarana untuk mencapai sasaran secara efektif.

### **Konsep Inovasi**

Inovasi yang berhasil merupakan implementasi dari proses, produk layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektifitas atau kualitas hasil (dalam Achmad, 2015 : 56).

Inovasi disektor publik saat ini menjadi sebuah keharusan untuk membuat ketersediaan layanan yang semakin mudah, murah, terjangkau dan merata pernyataan dari Suwarno, 2008 : 32 – 33 (dalam E. Zubaidah dan E. Fitri Lubis, 2021 : 120 – 125).

### **Konsep Pelayanan**

Menurut Moenir (2002: 12) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan factor materil melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Menurut Sianipar (dalam Hendry Andry dan Tarmizi Yussa, 2015: 16) mengatakan pelayanan adalah sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan, seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan kelompok-kelompok organisasi.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Ratminto dan Winarsih (dalam bukunya Hardiyansyah, 2018 : 15), mengatakan pelayanan publik atau pelayanan umum adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik (dalam Aprilia, 2012: 67) adalah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima layanan. Sedangkan tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan/atau memenuhi keinginan atau harapan dan/atau keinginan penerima pelayanan dengan kenyataan yang mereka terima.

## **Metode**

Tipe penelitian yang digunakan merupakan penelitian deskriptif yang bersifat mendeskripsikan 'makna data' atau fenomena yang dapat ditangkap oleh peneliti, dengan menunjukkan bukti-buktinya dan menganalisisnya, yang menggambarkan tentang keadaan yang sebenarnya.

Metode penelitian deskriptif ini menjelaskan, menganalisis dan mengklarifikasi serta menyelidiki dengan teknik survey, wawancara angket, observasi atau dengan teknik test: Studi kasus, studi Komparatif, studi waktu dan gerak, analisi kuantitatif, studi kolaboratif atau operasional.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan cara *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan salah satu teknik sampling dengan pendekatan non Probability Sampling, yang mana *Purposive sampling* ini memilih anggota sampel dari populasi ditentukan oleh peneliti semata (subyektif) yang ditunjuk secara langsung seperti sampelnya merupakan seseorang/individu maupun kelompok yang mengerti bidang tertentu dengan tujuan penelitian sehingga dapat menjawab permasalahan penelitian.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **1. *Relative Advantages* atau Keuntungan Relatif**

*Relative Advantages* atau keuntungan relatif adalah Inovasi yang menjelaskan hal-hal baru dan keunggulan terkait layanan, seperti erat kaitannya dengan pelayanan yang dapat dilihat dari yang terbilang cepat dan sederhana serta kelengkapan sarana dan prasarana penunjang dari inovasi.

#### **a. Kesederhanaan Prosedur**

Untuk lebih jelasnya peneliti akan menguraikan berdasarkan hasil wawancara dengan Plt. Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir yaitu Yusra, S.Sos, dengan pertanyaan Bagaimana kesederhanaan prosedur dalam pengurusan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir? beliau menjawab:

*“kesederhanaan prosedur dalam pelayanan bpjs kesehatan pbi atau yang biasa kita sebut gratis ini menurut ibuk udah berdasarkan sop yang dimiliki dinas sosial kabupaten indragiri hilir dan sop pelayanan si perjake itu sendiri sudah baik, kami mengadakan sosialisasi langsung dengan bekerja sama antar pemerintahan desa untuk menjelaskan kemudahan prosedur atau persyaratan dalam pengurusan bpjs kesehatan pbi atau gratis ini di dinas sosial kabupaten indragiri hilir, sehingga*

*masyarakat yang membuat bpjs kesehatan gratis secara online tidak ada mengalami kendala dalam hal prosedur. Hambatan yang signifikan tidak ada, jika ada bisa dibicarakan atau hubungi CS/operator kami". (18/07/2024).*

Berdasarkan Hasil Observasi yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Pendaftaran Jaminan Kesehatan (SI PERJAKE) Pada Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir pada indikator Kesederhanaan Prosedur adalah dinas sosial sudah menjamin kemudahan dalam pengurusan pendaftaran BPJS Kesehatan PBI, namun ada keluhan yang penyelesaian 3 hari dan kendala website Dinas Sosial nya.

#### **b. Kepastian Waktu**

Untuk lebih jelasnya peneliti akan menguraikan hasil wawancara penulis dengan Plt. Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir bahwasanya dalam proses pembuatan BPJS Kesehatan PBI secara online sudah disampaikan pada bagian inovasi di website Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir.

Hal ini juga sejalan dengan yang disampaikan oleh Admin / Operator Si Perjake Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir yaitu Hadijah (27 Tahun), dengan pertanyaan Apakah terdapat kepastian waktu dalam pengurusan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir? beliau menjawab:

*"kepastian waktu dalam pengurusan bpjs kesehatan pbi atau disebut gratis ini sudah tertera di sop pada si perjake dalam website dinas sosial kabupaten indragiri hilir, masyarakat yang sudah melakukan pengajuan juga kami sampaikan terkait berapa hari siapnya dengan melalui chat whatsapp dan itu tujuan kami meminta nomor whatsapp masyarakat pada saat pengisian link form". (23/07/2024).*

Berdasarkan Hasil Observasi yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Pendaftaran Jaminan Kesehatan (SI PERJAKE) Pada Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir pada indikator Kepastian Waktu adalah dinas sosial sudah menjelaskan pada website bagian inovasi pelayanan Si Perjake terkait SOP pendaftaran BPJS Kesehatan PBI, namun saat di lapangan terdapat saran dari masyarakat bahwa seharusnya jangka penyelesaiannya dengan sehari saja, dikarenakan tidak ada yang tahu kapan kita sakit yang secara dadakan.

#### **c. Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

Berikut peneliti menguraikan hasil wawancara dengan Yusra, S.Sos selaku Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir, dengan pertanyaan Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir, terutama dalam hal pelayanan BPJS Kesehatan PBI ? beliau menjawab :

*"terkhusus inovasi pelayanan bpjs kesehatan pbi atau gratis ini karena masyarakat mengaksesnya di handphone masing-masing, jadi kami menyediakan 2 buah komputer beserta 2*

*petugas operator atau admin nya, beserta kursi ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat dan papan informasi". (18/07/2024).*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Basri (47 Tahun) selaku salah satu pengguna sistem pelayanan oleh dinas sosial kabupaten indragiri hilir secara online, dengan pertanyaan Menurut Bapak Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir, terutama dalam hal pelayanan BPJS Kesehatan PBI? beliau menjawab:

*"bapak merasa sangat terbantu dengan adanya pelayanan online yang disediakan dinas sosial ini dalam pengurusan bpjs kesehatan yang gratis untuk keluarga bapak. Sarana dalam pelayanan online menurut bapak tidak rumit dan cukup mudah dipahami serta dilakukan". (21/07/2024).*

Berdasarkan Hasil Observasi yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Pendaftaran Jaminan Kesehatan (SI PERJAKE) Pada Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir pada indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana adalah Dinas Sosial menyebutkan bahwa telah menyediakan sarana dan prasarana bagi admin/operator serta sarana pelayanan online bagi masyarakat cukup mudah.

Jadi, dapat disimpulkan dari Kesederhanaan Prosedur, Kepastian Waktu dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang peneliti lakukan adalah bahwa Dinas Sosial sudah membuat inovasi pelayanan Si Perjake secara online dengan sederhana dan mudah dipahami bagi masyarakat dengan pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit-belit serta prosedur yang mudah, dengan membuat SOP yang dapat diakses oleh masyarakat mengenai prosedur pendaftaran serta kepastian waktu yang penyelesaiannya bisa 3 hari kerja, dan dilengkapi fasilitas kantor terhadap admin/operator dan masyarakat pengguna pelayanan online serta harapan masyarakat yang menginginkan penyelesaiannya bisa cepat.

## **2. *Compatibility* atau Kesesuaian**

Kesesuaian (*Compatibility*) merupakan tingkat kesesuaian dengan nilai pengalaman lalu dan kebutuhan dari penerima atau apa yang dibutuhkan oleh sasaran dari inovasi itu sendiri. Untuk mengetahui indikator *Compatibility* atau kesesuaian tentang Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Pendaftaran Jaminan Kesehatan (SI PERJAKE) Pada Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir.

### **a. Keinginan Yang Dibutuhkan Dari Sasaran Inovasi**

Agar lebih jelas peneliti menguraikan beberapa hasil wawancara dengan Yusra, S.Sos selaku Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir, dengan pertanyaan Apakah inovasi pelayanan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir telah sesuai dengan keinginan yang dibutuhkan oleh sasaran dari inovasi, yakni masyarakat ? beliau menjawab :

*“kesesuaiannya itu sudah pasti, dan masyarakat ingin pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit-belit. Dengan adanya inovasi pelayanan online ini tentu memudahkan masyarakat dalam pembuatan bpjs kesehatan pbi atau gratis. Masyarakat juga tidak perlu datang lagi mengantri ke dinas sosial untuk mengurus, jika ingin mengupload berkas cukup dengan melihat panduan pada website dinas sosial <http://dinsos.inhilkab.go.id/> tinggal menunggu 2x24 jam akan selesai. Hambatan yang signifikan tidak ada, karena udah sesuai prosedur kami buat untuk masyarakat butuhkan”. (18/07/2024).*

Adapun pendapat dari informan yang bernama Bapak Nurung (55 Tahun) selaku masyarakat yang mengurus BPJS Kesehatan PBI online, dengan pertanyaan Menurut Bapak Apakah inovasi pelayanan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir telah sesuai dengan keinginan yang dibutuhkan oleh sasaran dari inovasi, yakni masyarakat ? beliau menjawab :

*“dengan adanya pelayanan online ini dalam mengurus pembuatan bpjs kesehatan gratis sangat memudahkan bapak dan semua masyarakat yang ingin mengurus bpjs kesehatan gratis, karena kami tidak perlu lagi datang ke dinas sosial untuk bolak-balik, belum lagi ongkos yang kami keluarkan, belum lagi siapnya yang harus ditunggu beberapa hari. Paling hambatannya kami tetap kesana untuk tau aktif tidaknya bpjs kami agar bisa digunakan”. (21/07/2024).*

Berdasarkan Hasil Observasi yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Pendaftaran Jaminan Kesehatan (SI PERJAKE) Pada Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir pada indikator Keinginan Yang Dibutuhkan Dari Sasaran Inovasi adalah Dinas Sosial telah memenuhi yang dibutuhkan oleh masyarakat terkait untuk memudahkan pembuatan BPJS Kesehatan PBI secara online, namun hasil akhir masyarakat tetap datang ke kantor Dinas Sosial.

## **b. Pengalaman Inovasi Sebelumnya**

Lebih rincinya peneliti menguraikan beberapa hasil wawancara dengan Yusra, S.Sos selaku Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir, dengan pertanyaan Bagaimana pelayanan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan pengalaman inovasi sebelumnya ? beliau menjawab :

*“sebelumnya kami tidak ada inovasi pengalaman, karena ini produk baru, maka dari itu pemasukan keluhan masyarakat, sebelumnya masyarakat datang langsung kedinas untuk membuat bpjs kesehatan dengan membawa fotocopy ktp yang bersangkutan, fotocopy kk dan surat keterangan tidak mampu, lalu diberikan ke loket pelayanan dalam pengurusan bpjs kesehatan gratis atau pbi”. (18/07/2024).*

Adapun pendapat dari informan yang bernama Ibu Anita (41 Tahun) selaku masyarakat pengguna pelayanan online, dengan pertanyaan Menurut Ibu Bagaimana pelayanan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan pengalaman inovasi sebelumnya? beliau menjawab:

*“sebelum adanya inovasi pelayanan online, ibuk harus pergi ke kota untuk membuat bpjs kesehatan gratis ini, belum lagi mengantri dan menunggu lama di dinas sosial nya dari penyeteroran berkas sampai kepada pengaktifan bpjsnya yang rentang waktu penyelesaiannya masih lama yaitu 3-4 hari bahkan 7 hari”. (21/07/2024).*

Adapun hasil wawancara dengan Yusra, S.Sos selaku Plt. Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir, dengan pertanyaan Bagaimana pelayanan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan pengalaman inovasi sebelumnya ? beliau menjawab :*“dikarenakan ini produk baru yang menjawab keresahan masyarakat banyak dan butuhkan dengan pelayanan yang mudah dan sederhana serta tidak berbelit-belit. Petugas cukup tanggap menanggapi masyarakat yang ngurus”. (18/07/2024).*

Berdasarkan Hasil Observasi yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Pendaftaran Jaminan Kesehatan (SI PERJAKE) Pada Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir pada indikator Pengalaman Inovasi Sebelumnya adalah Dinas Sosial melakukan Inovasi Pelayanan ini sebagai produk baru hasil dari keluhan, keresahan dan hasil rapat terhadap jangkauan masyarakat dalam melakukan pengurusan BPJS Kesehatan PBI tersebut, yang dimana sebelum adanya inovasi pendaftaran dilakukan langsung datang ke kantor dan membutuhkan waktu lama penyelesaiannya.

Jadi, dapat disimpulkan dari Keinginan Yang Dibutuhkan Dari Sasaran Inovasi dan Pengalaman Inovasi Sebelumnya yang peneliti lakukan adalah bahwa Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir telah memenuhi apa yang masyarakat inginkan terkait kemudahan dalam pembuatan BPJS Kesehatan PBI karena tidak perlu datang ke kantor lagi, tetapi hasil akhir masyarakat datang ke kantor Dinas Sosial. Serta dari pengalaman sebelumnya ini sebuah produk baru yang diciptakan untuk menjawab keluhan bagi masyarakat tetapi hasil akhir tetap datang ke kantor untuk mengetahui ke aktifan dari pada BPJS nya.

### **3. Complexity atau Kerumitan**

Kompleksitas (*Complexity*) adalah tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima atau pengguna dan target sasaran dari inovasi itu. Kompleksitas adalah derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan.

#### **a. Proses Adaptasi Suatu Produk**

Adapun dari hasil wawancara dengan Yusra, S.Sos selaku Plt. Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir, dengan pertanyaan Bagaimanakah proses adaptasi mengenai produk pengurusan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir ? beliau menjawab :

*“tidak ada kerumitan dari mekanisme dan tata cara sampai prosedur penggunaan situs si perjake ini dikarenakan pihak petugas layanan yang memakai situs ini sudah diberi pelatihan secara khusus oleh pihak/rekanan yang membuat situs atau form ini, masyarakat yang melaporkan datanya untuk penerbitan bpjs kesehatan pbi atau gratis diberikan waktu 2 hari”. (18/07/2024).*

Hal ini juga sejalan dengan yang disampaikan oleh Admin / Operator Si Perjake yaitu Hadijah (27 Tahun), dengan pertanyaan Bagaimanakah proses adaptasi mengenai produk pengurusan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir? beliau menjawab:

*“kakak sebagai admin atau operator dari si perjake ini memang diberi pelatihan terlebih dahulu sebelum dihadapkan dengan laporan data dari masyarakat yang ingin membuat bpjs kesehatan pbi atau gratis ini. Terkait prosedur, mekanisme dan penggunaan kakak rasa sangat mudah dan sederhana, sehingga kami para operator bisa menyesuaikan dan bekerja maksimal”. (23/07/2024).*

Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Dasiman (46 Tahun) selaku masyarakat pengguna pelayanan online, dengan pertanyaan Menurut Ibu Bagaimanakah proses adaptasi mengenai produk pengurusan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir ? beliau menjawab :

*“awalnya ibuk menilai menyesuaikan dengan pelayanan online ini cukup sulit dipahami karena buka google, mencari pelayanannya hingga upload berkas dijadikan apa itu namanya, file pdf. Hambatan ibuk minta bantu kepada anak ibuk untuk mendaftarkan sambil diajari secara online yang ada pada websitenya. Rupanya bisa pake gambar. Seiring anak ibuk daftar ibuk jadi bisa menyesuaikan sambil dicoba sendiri. Ibuk berharap inovasi ini terus dijalankan dan diperbaiki karena sangat memudahkan masyarakat”. (21/07/2024).*

Berdasarkan Hasil Observasi yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Pendaftaran Jaminan Kesehatan (SI PERJAKE) Pada Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir pada indikator Proses Adaptasi Suatu Produk adalah Dinas Sosial menegaskan bahwa tidak ada kerumitan dalam beradaptasi dengan produk Si Perjake, karena di nilai cukup mudah untuk dipahami di era teknologi sekarang, dan memberikan bekal pelatihan kepada admin/operator, tetapi sebagian masyarakat masih ada yang kurang paham sehingga dibantu sama anaknya untuk belajar

## **b. Mudah Digunakan**

Adapun dari hasil wawancara dengan Yusra, S.Sos selaku Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir, dengan pertanyaan Apakah inovasi pelayanan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir mudah digunakan ? beliau menjawab :

*“inovasi yang kami berikan kepada masyarakat tentu sangat memudahkan, dari segi pendaftaran pembuatan bpjs kesehatan pbi atau gratis tersebut hanya mengupload berkas, jika masih ada yang bingung kami berikan juga petunjuk teknis pengisiannya dan disitu tertera juga*

*nomor admin nya jika ada pertanyaan lebih lanjut, jadi menurut ibuk si perjake ini sangat mudah digunakan oleh masyarakat". (18/07/2024).*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Anita (41 Tahun) selaku masyarakat pengguna pelayanan online, dengan pertanyaan Menurut Ibu Apakah inovasi pelayanan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir mudah digunakan ? beliau menjawab :

*"selama ibuk melakukan pendaftaran pembuatan bpjs kesehatan gratis itu sangat mudah digunakan dari langkah-langkah yang jelas dan tidak rumit. Paling cuma kena di kendala jaringan yang agak susah karena ibuk di desa, pada saat ngisi nya setelah upload ktp, kk tetapi tetap juga mengisi no nik, no nik kk manual". (21/07/2024).*

Berdasarkan Hasil Observasi yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Pendaftaran Jaminan Kesehatan (SI PERJAKE) Pada Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir pada indikator Mudah Digunakan adalah Dinas Sosial memberikan kemudahan kepada masyarakat pengguna dalam pendaftaran BPJS Kesehatan PBI dengan melakukan upload berkas dan masyarakat juga mudah memahaminya tetapi kadang ada kendala jaringan dan keluhan setelah upload tetap mengisi secara manual.

Jadi, dapat disimpulkan dari Proses Adaptasi Suatu Produk dan Mudah Digunakan yang peneliti lakukan adalah bahwa Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir memberikan penjelasan beradaptasi dengan produk baru tidak ada kerumitan, dari tata cara sampai prosedur pengisian nya dengan memberikan juga pelatihan kepada admin/operator agar bisa bekerja dengan maksimal dalam melayani masyarakat pengguna Si Perjake, serta website yang memudahkan masyarakat secara penggunaannya yang sederhana tetapi masih ada titik daerah kendala jaringan dalam mengakses dan keluhan setelah upload tetap mengisi secara manual.

#### **4. Triability atau Kemungkinan Dicoba**

Agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan keunggulannya dengan uji coba atau sosialisasi, penginformasian atau sosialisasi yang berkelanjutan melalui media elektronik, majalah dan lain sebagainya yang dilakukan oleh suatu instansi atau organisasi agar masyarakat merespon bahwa pentingnya inovasi tersebut hadir.

##### **a. Mendukung Inovasi Yang Digagas**

Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Yusra, S.Sos selaku Plt. Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir, dengan pertanyaan Bagaimana Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir mendukung inovasi yang digagasnya agar memudahkan masyarakat dalam pengurusan BPJS Kesehatan PBI? beliau menjawab bahwa:

*“inovasi pelayanan bpjs kesehatan pbi atau gratis ini tentunya sangat kami dukung, dengan kami lakukan sosialisasi secara langsung dan memberi pembekalan terhadap tenaga kesejahteraan sosial kecamatan (TKSK), pendamping program keluarga harapan (PKH) dan pemerintah desa setempat untuk diteruskan kepada masyarakat desa nya masing-masing dengan secara berkala dan juga jika ada kepala desa yang melakukan kunjungan ke dinas sosial kabupaten indragiri hilir. Semua itu kami jaga agar lapisan masyarakat menjadi tahu dan mau berpartisipasi dalam menyukseskan inovasi ini agar kedepannya tidak ada lagi keluarga yang mengalami sakit terkendala biaya”. (18/07/2024).*

Argumen tersebut diperkuat juga oleh pendapat masyarakat pengguna pelayanan online, yang bernama Bapak Muhammad Basri (47 Tahun) dengan pertanyaan, Menurut Bapak Apakah Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir mendukung inovasi yang digagasnya agar memudahkan masyarakat dalam pengurusan BPJS Kesehatan PBI ? beliau menjawab :

*“bapak mengetahui adanya inovasi dinas sosial ini untuk pengurusan bpjs kesehatan gratis dari anak bapak yang berada di kota dan anak bapak mengetahuinya dengan baca berita di google bahwa dinas sosial melakukan sosialisasi si perjake. Bapak rasa bagus karena memudahkan masyarakat agar tidak lagi capek-capek datang mengantri dan ngurus sana-sini”. (21/07/2024).*

Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan Yusra, S.Sos selaku Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir, dengan pertanyaan Bagaimana Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir mendukung inovasi yang digagasnya agar memudahkan masyarakat dalam pengurusan BPJS Kesehatan PBI ? beliau menjawab:

*“dimana pada saat pandemi covid-19, masyarakat diharuskan berdiam diri dirumah, tidak boleh melakukan kegiatan didekat keramaian dengan adanya jaga jarak, maka dari itu dinas sosial melakukan sebuah inovasi dimana yang pengurusannya berbasis online, disamping itu juga kami sudah sosialisasi kepada instansi, tenaga kesejahteraan, pendamping pkh guna untuk perpanjang tangan kepada masyarakat”. (18/07/2024).*

Berdasarkan Hasil Observasi yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Pendaftaran Jaminan Kesehatan (SI PERJAKE) Pada Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir pada indikator Mendukung Inovasi Yang Digagas adalah bahwa Dinas Sosial sangat mendukung inovasi yang digagas nya.

## **b. Kemampuan Inovasi**

Berikut hasil wawancara dengan Yusra, S.Sos selaku Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir, dengan pertanyaan Bagaimana kemampuan inovasi dari cara penggunaannya untuk pengurusan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir ? beliau menjawab :

*“menurut ibuk kemampuan dari inovasi si perjake ini sangat mudah untuk penggunaannya, melalui handphone, ke laman google dan ketik website dinsos inhil, langsung diarahkan ke*

*inovasinya sesuai tujuan pengurusan, si perjake salah satu inovasi dan bisa langsung melakukan pengisian google form nya, yang lainnya menurut ibuk sudah oke, tinggal bagaimana masyarakat menggunakannya dan tidak ada gangguan signal jaringan". (18/07/2024).*

Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan masyarakat pengguna pelayanan online, yang bernama Ibu Bahria (42 Tahun) dengan pertanyaan, Menurut Ibuk Bagaimana kemampuan inovasi dari cara penggunaannya untuk pengurusan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir ? beliau menjawab :

*"yaa bagi ibuk selama menggunakan situs tersebut tidak ada kerumitan yang dialami, proses pengurusan yang sederhana, tanpa harus datang ke kantor dinas lagi, admin yang responsif menjadi cepat dan akurat". (21/07/2024).*

Berdasarkan Hasil Observasi yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Pendaftaran Jaminan Kesehatan (SI PERJAKE) Pada Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir pada indikator Kemampuan Inovasi adalah bahwa Dinas Sosial menjelaskan kemampuan dari pada Si Perjake tersebut mudah digunakan dan tidak ada kerumitan dalam melakukan pendaftaran selagi tidak ada kendala jaringan.

Jadi, dapat disimpulkan dari Mendukung Inovasi Yang Digagas dan Kemampuan Inovasi yang peneliti lakukan adalah bahwa Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir sangat mendukung inovasi yang digagas nya menciptakan produk baru secara online untuk kepentingan masyarakat dengan kemampuan inovasi yang sangat baik, mudah dipahami dan tidak ada kerumitan karena lengkap dari petunjuk teknis penggunaannya, whatsapp admin, hingga SOP. Dan juga sudah melakukan sosialisasi terhadap instansi, TKSK, pendamping PKH hingga PEMDES walaupun belum ada ke masyarakat langsung dan media sosial lainnya.

## **5. Observability atau Kemudahan Diamati**

Kemampuan untuk diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain, seperti dalam proses pelayanannya yang dapat mudah diamati dan diakses oleh orang lain atau masyarakat sehingga mampu menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan sesuai harapan. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi maka semakin besar kemungkinan orang atau target sasaran atau sekelompok orang untuk mengadopsinya.

### **a. Kesesuaian Antara Pengamatan Dengan Prosedur**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yusra, S.Sos selaku Plt. Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir, dengan pertanyaan Apakah terdapat kesesuaian antara pengamatan dengan prosedur mengenai pengurusan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir ? beliau menjawab :

*"dalam kemudahan untuk di amati ibuk rasa itu sudah pasti mudah karena kami juga sudah sosialisasi kepada instansi, tenaga kesejahteraan, pendamping pkh dan juga beberapa pemdes agar*

bisa disampaikan ke masyarakat, jadi siapa pun yang ingin memakai atau mendaftar inovasi ini silahkan saja di amati inovasi ini karena sangat mudah untuk di amati oleh masyarakat". (18/07/2024).

Selanjutnya hasil wawancara dengan masyarakat pengguna pelayanan online, yang bernama Ibu Anita (41 Tahun) dengan pertanyaan, Menurut Ibu Apakah terdapat kesesuaian antara pengamatan dengan prosedur mengenai pengurusan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir ? beliau menjawab :

*"inovasi pelayanan bpjs kesehatan gratis ini mudah di amati tetapi tidak ada perkembangan atau berita mengenai Si Perjake ini walaupun di website dinas sosial nya ada Si Perjake tersebut, tapi ini sudah sangat memudahkan ibuk dalam mengurus bpjs kesehatan gratis". (21/07/2024).*

Berbeda dengan pendapat diatas, bahwa terdapat penilaian lain yang diberikan oleh salah satu lainnya masyarakat pengguna pelayanan online, yang bernama Bapak Muhammad Nurung (55 Tahun) dengan pertanyaan, Menurut Bapak Apakah terdapat kesesuaian antara pengamatan dengan prosedur mengenai pengurusan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir ? beliau menjawab :

*"sebelum akhirnya bpjs kesehatan bapak siap, setiap bapak akses sering mengalami gangguan entah jaringan atau apakah bapak tak paham juga, timbul tulisan not found. Sehingga awalnya menilai inovasi pelayanan bpjs kesehatan gratis ini masih banyak kurangnya". (21/07/2024).*

Berikutnya hasil wawancara dengan Yusra, S.Sos selaku Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir, dengan pertanyaan Apakah terdapat kesesuaian antara pengamatan dengan prosedur mengenai pengurusan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir ? beliau menjawab :

*"untuk mengamati hasil dari inovasi pelayanan si perjake atau bpjs kesehatan pbi/gratis ini, masyarakat pengguna dapat mengamati dengan berkomunikasi dengan petugas setelah mengirim data dan diarahkan ke whatsapp untuk menindaklanjuti sampai nantinya bpjs bersangkutan sudah aktif dan bisa digunakan sebagaimana mestinya". (18/07/2024).*

Berdasarkan Hasil Observasi yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Pendaftaran Jaminan Kesehatan (SI PERJAKE) Pada Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir pada indikator Kesesuaian Antara Pengamatan Dengan Prosedur adalah bahwa Dinas Sosial terdapat sesuai antara pengamatan dengan prosedur pendaftaran tetapi tidak ada melakukan perkembangan melalui sosial media.

## **b. Sederhana**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yusra, S.Sos selaku Plt. Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir, dengan pertanyaan Bagaimana kesederhanaan tentang inovasi dalam pengurusan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir ? beliau mengatakan bahwa :

*“inovasi pelayanan bpjs kesehatan pbi atau gratis yang diterapkan di dinas sosial lebih kepada penerapan sistem yang mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat dengan tujuan memastikan bahwa semua pihak dengan mudah mengakses layanan bpjs kesehatan tersebut. Berfokus juga pada perbaikan proses pendaftaran dan verifikasi data penerima bantuan dengan menggunakan teknologi sederhana seperti aplikasi berbasis website atau google form serta menerima masukan dari masyarakat untuk terus memperbaiki layanan yang diberikan”. (18/07/2024).*

Selanjutnya hasil wawancara dengan masyarakat pengguna pelayanan online, yang bernama Ibu Anita (41 Tahun) dengan pertanyaan, Menurut Ibu Bagaimana kesederhanaan tentang inovasi dalam pengurusan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir ? beliau mengatakan bahwa :

*“bagi ibuk inovasi ini sudah sederhana, sudah memangkas waktu yang sebelumnya harus ke kota sana untuk mengurus, sekarang melalui website dan nunggu beberapa hari dan bisa digunakan langsung untuk berobat. Dari langkah-langkah pendaftaran yang bisa dipahami, hanya saja setelah upload ktp dan kk, malah ngisi nomor nik ktp dan nomor nik kk juga”. (21/07/2024).*

Berdasarkan Hasil Observasi yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Pendaftaran Jaminan Kesehatan (SI PERJAKE) Pada Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir pada indikator Sederhana adalah Dinas Sosial sudah menciptakan produk sangat sederhana secara penggunaan dan pendaftarannya, mudah untuk dipahami karena tinggal mengisi pada form yang diberikan pada website Dinas Sosial.

Jadi, dapat disimpulkan dari Kesesuaian Antara Pengamatan Dengan Prosedur dan Sederhana yang peneliti lakukan adalah bahwa Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir sudah melaksanakan inovasi pelayanan nya sangat bagus, dari pengamatan yang mudah diamati para masyarakat pengguna dan pada saat melakukan pendaftaran juga sangat sederhana sehingga masyarakat pengguna tinggal mengisi sesuai arahan diminta, namun belum ada perkembangan pemberitaan mengenai Si Perjake tersebut di media sosial.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka kesimpulan pada penelitian ini adalah:

1. Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Pendaftaran Jaminan Kesehatan (SI PERJAKE) Pada Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir semua indikator dan item yang dinilai dalam inovasi pelayanan BPJS Kesehatan PBI dapat dilaksanakan dengan baik oleh Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir. Inovasi Pelayanan nya sudah sangat bagus pada target sasaran terkhusus dilihat dari aspek Keuntungan Relative, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba dan Kemudahan Diamati. Adanya inovasi ini masyarakat tidak harus datang lagi ke Dinas Sosial mengurus kesana-kesini dalam hal pengurusan BPJS Kesehatan PBI. Namun, penyelesaian dari pada BPJS Kesehatan PBI masih terbilang cukup lama yaitu 3 hari yang dimana tidak sesuai pada SOP berlaku yakni 2 hari, masih tetap datang ke kantor untuk mengetahui keaktifan BPJS Kesehatan PBI nya.

2. Faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan BPJS Kesehatan PBI di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir yakni faktor pendorongnya seperti Kepemimpinan yang mendukung inovasi, Dukungan pegawai untuk penyelenggaraan pelayanan dan Dorongan masyarakat. Sedangkan faktor penghambatnya seperti Kecenderungan masyarakat untuk mengakses pelayanan secara reguler dan Kurangnya sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat yang kurang paham teknologi.

## Daftar Pustaka

### Buku dan Jurnal:

- Achmad Dwiky Kurniawan, *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan)*, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 3, Nomor 3, September – Desember 2015.
- Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati yang berjudul “(Perencanaan Program Akta Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)”, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang, Volume 1, Nomor 5, Halaman 1025 – 1032.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Indradi, Sjamsir Sjamsuddin. 2016. *Dasar – Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Inatrans Publishing.
- Kartono & Kartini. 2014. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara 2014).
- Siagian, Sondang P. 2016. *Administrasi Pembangunan. Konsep, Dimensi, dan Strateginya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Yussa, Tarmizzi & Hendry Andry. 2015. *Perilaku dan Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14 (2), 120 - 125.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Andry, H., & Handrian, E. (2017, November). E-Implementation of E-Government In Regional Financial Management (Study at the Regional Finance and Asset Management Board of Riau Province). In *International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)* (pp. 152-155). Atlantis Press.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).

- Handrian, E. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (Sim C) Pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 137-155.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Penguatan Pemerintahan Daerah Dalam Pengelolaan Kawasan Perbatasan Di Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal Kemunting*, 1(2), 183-203.
- Handrian, E., & Hawa, S. (2022). Implementasi program pengembangan perikanan tangkap pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Pekanbaru. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 49-58.
- Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of pluralism education in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 106-120.
- Nasri, H., Nurman, N., Azwirman, A., Zainal, Z., & Riauan, I. (2022). Implementation of collaboration planning and budget performance information for special allocation fund in budget planning in the regional development planning agency of Rokan Hilir regency. *International Journal of Health Sciences (IJHS) Ecuador*, 6(S4), 639-651.
- Nurman, N., Zainal, Z., & Rajasa, Y. (2021). Good Governance in Structure Belantik Raya People's Market in Siak District. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 7(2), 1-11.
- Nurman, M. P. (2015). Strategi Pembangunan Daerah.
- Rusli, R., & Nurman, N. (2016). Implementasi Fungsi Koordinasi Camat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 2(1), 27-39.
- Parjiyana, P. (2015). Implementasi Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 1(2), 41-54.
- Fista, L., & Parjiyana, P. (2024). Pelaksanaan Fungsi Kepala Desa Dalam Pembinaan Kemasyarakatan Di Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 26-36.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Afhissa, C., & Parjiyana, P. (2017). Analisis Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pimpinan di Balai Diklat Lingkungan Hidup dan Kehutanan (BDLHK) Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 207-223.
- Marcella, A., & Parjiyana, P. (2018). ANALISIS PELAYANAN UMUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 17-35.
- Suriani, L., Nisa, K., & Affandi, L. H. (2023). Pelaksanaan Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Tema Gaya Hidup Berkelanjutan di Sekolah Dasar. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(3), 1458-1463.

- Suriani, L., & Lumintang, G. (2018). Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Transindo Jaya Bahari Maumbi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).
- Suriani, L., & Sidabutar, O. J. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 190-197.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Syafitri, I., & Suriani, L. (2019). Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 44-54.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi.
- Hamim, S. (2005). Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2014). Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan dan Penelitian.
- Andry, H., & Yussa, A. T. (2015). Perilaku dan Etika Administrasi Publik. *Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing*.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Andry, H. (2017). Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 66-79.
- Andry, H., & Zulkifli, Z. (2023). Evaluasi pengelolaan parkir oleh dinas perhubungan kota pekanbaru. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(02), 194-205.
- Andry, H., Herman, H., & Rahmah, J. (2023). PELAKSANAAN KOORDINASI DINAS KESEHATAN KOTA PEKANBARU DAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PEKANBARU DALAM PENGHAPUSAN ASET KENDARAAN DINAS OPERASIONAL KHUSUS (AMBULANCE). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(1), 18-28.
- Abdullah, S., Hamim, S., & Ermayuna, S. (2021). Stretegi Pembangunan Pertanian Tanaman Pangan Di Lahan Gambut Desa Pulau Palas Kabupaten Indragiri Hilir. *Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau*, 1-83.

- Anggara, B., & Abdullah, S. (2017). Pelaksanaan Pengawasan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru Dalam Pendistribusian Gas Lpg 3 Kg Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 248-261.
- Ariswanto, N. S., & Abdullah, S. (2016). Analisis Pelaksanaan Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Di Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 197-215.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Abdullah, S., & Safri, I. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengelola Potensi Masyarakat Desa Kampung Panjang Kabupaten Kampar. *Masyarakat Berdaya dan Inovasi*, 4(2), 242-248.
- Nurmasari, N., & Al Hafis, R. I. (2019). Desentralisasi Asimetris: Kemiskinan ditengah kelimpahan otonomi khusus papua. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2), 1180-1192.
- Nurmasari, N., Komalasari, E., Muliando, B., Nurman, N., & Amrillah, M. F. (2024). PELATIHAN INOVASI BANK SAMPAH PLASTIK UNTUK PENINGKATAN PENDAPATAN EKONOMI MASYARAKAT DI BANK SAMPAH PUAN SARI MANDIRI. *Jurnal ADAM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 35-40.
- Kurniawan, R., & Nurmasari, N. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 122-134.
- Afringgo, R., Nurmasari, N., & Zubaidah, E. (2021). Efektifitas E-Warong sebagai Sarana Pengintegrasian Tujuan Program Keluarga Harapan pada Kelompok Target KUBE Berkah Harapan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 22-29.
- Nurmasari, N., & Wedayanti, M. D. (2018, August). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT CIVIL SERVANT EMPLOYEES IN THE FRAMEWORK OF REFORM BUREAUATION IN RIAU PROVINCE. In *ICSScE 2018*.
- Herman, H., Suriani, L., & Farisha, N. (2021). Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Sampah Pada Pasar Milik Pemerintah Kota Pekanbaru. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 81-90.
- Herman, H. (2019). Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Oleh Stakeholders Primer Dan Skunder Di Riau. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(2).
- Herman, H., & Novarizal, R. (2017). Faktor-faktor ideal perusahaan dalam pelaksanaan CSR (Corporate Social Responsibility). *Sisi Lain Realita*, 2(2), 39-53.
- Nengsih, I. A., & Herman, H. (2019). Strategi Pelayanan Izin Praktek Dokter Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Asketik*, 3 (2), 163-175.

- Novarizal, R., & Herman, H. (2019). Pengamanan Lembaga Pemasyarakatan Terhadap Kemungkinan Terjadinya Pelarian (Studi Kasus Lapas Kelas II A Pekanbaru): Universitas Islam Riau. *Sisi Lain Realita*, 4(1), 90-102.
- Suri, D. M. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penertiban dan pembinaan gelandangan dan pengemis di kota pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 89-101.
- Suri, D. M., & Nurmandi, A. (2021, July). Deep learning methods as a detection tools for forest fire decision making process fire prevention in Indonesia. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 177-182). Cham: Springer International Publishing.
- Suri, D. M., Nurmandi, A., Qodir, Z., & Al Fadhat, F. (2021). Narrative Policy Framework: The Role Of Media Narrative Towards Forest And Land Fire Policy In Indonesia. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Hildawati, H., & Suri, D. M. (2020). Potensi UEK-SP Kelurahan Rimba Sekampung Untuk Transformasi Menjadi Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Di Kota Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 24-42.
- Yogia, M. A., & Suri, D. M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Ekonomi Kelurahan. *Sosio Konsepsia*, 9(03), 247-256.
- Al Hafis, R. I., & Yogia, M. A. (2017). Abuse of power: Tinjauan terhadap penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik di Indonesia. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 80-88.
- Hafis, A., Imam, R., Hakim, A., & Haryono, B. S. (2014). Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan (Studi Kasus Bus Trans Metro Di Kota Pekanbaru). *Jurnal Wacana*, 16(4), 171-178.
- Al Hafis, R. I. (2018). Pembangunan Daerah Perbatasan Yang Terabaikan: Kajian Perbatasan Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis-Selat Malaka. *Gema Publica*, 3(2), 111-119.
- Al Hafis, R. I., Warsono, H., Larasati, E., & Purnaweni, H. (2021). The paradox of collaborative governance in leprosy rehabilitation in Central Java. *Management and Entrepreneurship: Trends of Development*, 3(17), 55-67.
- Al Hafis, R. I., Wardana, D., Setiawati, S., & Putra, A. I. (2024). Proses Collaborative Governance untuk Mengurangi Dampak Abrasi. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 521-529.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120-125.
- Zubaidah, E. (2018). Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran*.

- Zubaidah, E., Nurmandi, A., Pribadi, U., Hidayati, M., & Lubis, E. F. (2022, March). The Factors Influencing the Community to Use E-Service in Pekanbaru City, Indonesia. In *International Conference on Public Organization (ICONPO 2021)* (pp. 310-318). Atlantis Press.
- Zubaidah, E. (2016). MANAJEMEN PANTI ASUHAN DALAM PERSPEKTIF HENRI FAYOL:(STUDY KASUS PANTI ASUHAN USMAN BIN AFFAN). *VALUTA*, 2(1), 130-139.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Pulungan, B. I. (2022). Political Interaction Strategy Corporate Social Responsibility of PT Riau Andalan Pulp and Paper in Riau Province, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 17(8).
- Wedayanti, M. D., & Susanti, H. (2019). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (CBT) Menggunakan Kontribusi Corporate Social Responsibility (CSR) di Pekanbaru Provinsi Riau. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 5(2), 32-37.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Juliana, S. (2021, January). Implementation of Corporate Social Responsibility in PT. Riau Andalan Pulp and Paper in Pelalawan District, Riau Province. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia* (p. 71). European Alliance for Innovation.
- Wedayanti, M. D., & Zulkifli, Z. (2015). Pelaksanaan Pengawasan Barang dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 52-72.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2019). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMB-RW) Dalam Mewujudkan Prinsip Tridaya Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 156-163.
- Lubis, E. F. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (Pnpm Mpd)(Studi Kasus: Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan Di Nagari Tanjung Betung Kabupaten Pasaman). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 304-317.
- Lubis, E. F., & Indira, T. T. (2023). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AYAM PENYET CINDELARAS BAGAN BATU KABUPATEN ROKAN HILIR. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 7(1), 1-9.
- Lubis, E. E. F. (2024). PELATIHAN PEMBUATAN SABUN CUCI PIRING UNTUK MENINGKATKAN TAMBAHAN PENDAPATAN PADA IBU-IBU KELOMPOK MELATI PUTIH DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN

SUKAJADI KOTA PEKANBARU. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(1), 120-126.

- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.
- Kurniawan, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Diri Sendiri Terhadap Sikap Wirausaha Pada Usaha Makanan Tradisional Di Desa Palung Raya Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 179-191.
- Kurniawan, A., Rezki, D., & Riau, U. I. (2023). Collaborative Governance Dalam Menangulangi Banjir di Kota Sungai Penuh Collaborative Governance in Overcoming Floods in the City of Sungai Penuh. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 9(1), 1-18.
- TARMIZI, A., KURNIAWAN, A., ADERISKA, M., & AFRIZAL, T. (2022). Analysis of Quality Electronic Identity Card Service in Sub-District West Meral of Karimun District, Riau Islands (Integrated Sub-District Administration Service Model "Paten"). *International Journal of Society, Development and Environment in the Developing World*, 6, 62-72.
- Tarmizi, A., & Kurniawan, A. (2017). Model Administrasi Pribumi Masyarakat Adat Melayu Petalangan di Desa Sialang Godang Kabupaten Pelalawan Riau. In *Seminar Nasional "Mitigasi dan Strategi Adaptasi Dampak Perubahan Iklim di Indonesia"* (pp. 165-177).
- Yusa, A. T., Andry, H., & Kurniawan, A. (2016). Restorasi Paradigma KUD:" Pendekatan Teori Organisasi Dalam Merebut Peluang MEA".
- Yunisman, Y., Salioso, H., Febrianto, S., Prayuda, R., & Mardatillah, A. (2022). Analysis of quality of animal health services by veterinary medical and veterinary paramedic services in food security and agricultural agency of Rokan Hilir Regency. *International Journal of Health Sciences*, 14(3), 1030-1046.
- Larasati, D., Indrastuti, S., Salioso, H., Yussa, H. A., & Suri, D. M. (2022). Analysis of the effect of job satisfaction and job motivation on the performance of cleaning officers at the environmental service agency Rokan Hilir district Indonesia. *International Journal of Health Sciences*, 6(4), 573-588.
- Salioso, H. (2016). ASN, OTDA, Politik Pilkada Serentak dan Korupsi di Indonesia. *SISI LAIN REALITA*, 1(1), 01-07.
- Adha, M. L., & Salioso, H. (2024). KINERJA ORGANISASI DI KANTOR PENCARIAN DAN PERTOLONGAN BASARNAS KELAS A PEKANBARU. *JURNAL KEMUNTING*, 5(1), 1-16.
- Askarial, A., Rinaldi, K., & Salioso, H. (2016). Kota Dumai Dalam Pidato Seorang Walikota.