

Inovasi Pelayanan *Drive Thru* di Polres Kabupaten Rokan Hilir

Risa Indayu Putri ^{1*}

¹ Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km 12,5 Simpang Baru Pekanbaru, 28293, Indonesia

Zulkarnaini ²

² Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km 12,5 Simpang Baru Pekanbaru, 28293, Indonesia

Abstract.

Drive Thru service innovation at the Rokan Hilir District Police to anticipate the impact of Covid-19, the Rokan Hilir District Police launched an innovation Drive Thru service. These services include SIM extension, Samsat services, SKCK extension, and lost goods reports (LKB) through digital applications. The purpose of this study is to find out how Drive Thru service innovation is at the Rokan Hilir District Police and to find out the inhibiting factors of Drive Thru service innovation. This study uses the innovation theory of Everret M. Rogers in Anjani et al (2019: 192) which has five indicators, namely relative advantage, suitability, complexity, possibility of being tried, and ease of observation. The type of research used is descriptive qualitative research. Data collection techniques are observation, interviews, and documentation. Then it is analyzed so that conclusions are drawn from the research problem. The results of this study are innovations that have not gone well. Because there are several indicators that have not been fully achieved. The factors that become obstacles in this research are socialization, human resources, and people's lack of understanding about innovation.

Keywords: *Innovation, Drive Thru service; Rokan Hilir District Police.*

Abstrak.

Inovasi pelayanan *Drive Thru* di Polres Kabupaten Rokan Hilir untuk mengantisipasi dampak Covid-19, maka Polres Kabupaten Rokan Hilir meluncurkan inovasi pelayanan *Drive Thru*. Pelayanan tersebut seperti Perpanjangan SIM, pelayanan Samsat, perpanjangan SKCK, dan laporan kehilangan barang (LKB) melalui aplikasi digital. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan *Drive Thru* di Polres Kabupaten Rokan Hilir dan untuk mengetahui faktor penghambat dari inovasi pelayanan *Drive Thru*. Penelitian ini menggunakan teori inovasi Everret M. Rogers dalam Anjani et al (2019:192) yang memiliki lima indikator, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian dianalisis sehingga ditarik kesimpulan dari masalah penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah inovasi belum berjalan dengan baik. Dikarenakan ada beberapa dari indikator yang masih belum tercapai sepenuhnya. Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penelitian ini yaitu sosialisasi, sumber daya manusia, dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang inovasi.

Kata Kunci: *Inovasi, pelayanan Drive Thru; Polres Kabupaten Rokan Hilir.*

1. Latar Belakang

Inovasi yang menjadikan solusi dari pelayanan yang dihasilkan melalui cara manual dan tradisional yang relatif lama dan berbelit-belit. Sehingga menyulitkan masyarakat dalam mengurus pelayanan 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. Kepuasan masyarakat yang dirasakan saat memperoleh suatu layanan merupakan hasil dari pelayanan publik yang baik dimana hal tersebut merupakan salah satu cara dalam mewujudkan Visi Kabupaten Rokan Hilir yaitu Terwujudnya Rokan Hilir sebagai kawasan industri guna menuju masyarakat madani dan mandiri yang sejahtera.

Salah satu instansi yang melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelayanan di Polres Kabupaten Rokan Hilir yaitu pelayanan *Drive Thru* yang melalui aplikasi Pelayanan Terpadu Polda Riau. Pada masa sekarang 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 Polres Kabupaten Rokan Hilir merupakan salah satu bentuk dari transformasi pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Diera globalisasi ini tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan secara cepat, tepat dan akuntabel maka pihak Polres Kabupaten Rokan Hilir melakukan berbagai upaya untuk mengatasi persoalan tersebut maka Polres Kabupaten Rokan Hilir meresmikan pelayanan *Drive Thru* untuk masyarakat yang dari kontiner dan didesain sedemikian rupa.

Pelayanan *Drive Thru* ini juga merupakan layanan yang dapat dilakukan tanpa melakukan tatap muka secara langsung. Dimasa Pandemi seperti ini di wilayah Kabupaten Rokan Hilir semakin dipermudah tidak perlu repot antri dan berdesakan serta meminimalisir kemungkinan penyebaran Virus Covid-19. Pelayanan *Drive Thru* ini melayani masyarakat yang menggunakan kendaraan Roda 2 dan Roda 4, maka disediakan akses 2 (dua) jalur bagi kendaraan Roda 2 dan Roda 4. Dengan adanya terobosan *Drive Thru* Terpadu, waktu pengurusan bisa dipangkas hanya dalam hitungan menit saja.

Adanya Inovasi Pelayanan *Drive Thru* di Polres Kabupaten Rokan Hilir tersebut akan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat atau mempermudah pelayanan Kepolisian terhadap masyarakat, sehingga pelayanan yang dihasilkan lebih efektif dan efisien. Adanya inovasi tersebut, secara tidak langsung dapat mengurangi antrean yang terjadi dilokasi pelayanan dan dapat mengurangi kerumunan dan meminimalisir terjadinya Covid-19. Selanjutnya Kapolda Riau Irjen Agung mengatakan bahwa, *Drive Thru* ini merupakan pendukung upaya Kepolisian untuk

mensejahterakan masyarakat memberikan layanan yang baik. Kabupaten Rokan Hilir sekarang sudah memiliki inovasi untuk mempermudah masyarakat dan bisa dirasakan mamfaat dari layanan *Drive Thru* tersebut.

Adapun permasalahan dari penelitian ini yang pertama, terlalu rumitnya pada saat pengisian formulir digital, ditandai dengan adanya jumlah pertanyaan yang lumayan banyak . hal ini dapat dilihat saat pengisian layanan online yang disediakan Polres Kabupaten Rokan Hilir melalui inovasi berbasis digital ini. dalam pengisian tersebut. dalam pengisian satu layanan contohnya pelayanan SIM, setiap masyarakat yang ingin memperpanjang SIM melalui aplikasi digital tersebut akan diminta untuk mengisi 57 pertanyaan dalam satu kali perpanjangan SIM. Selanjutnya masyarakat diminta untuk menyerahkan berkas/persyaratan secara langsung kepada petugas. Hal ini tentunya membuat masyarakat kurang tertarik jika harus mengisi jumlah pertanyaan yang lumayan banyak, masyarakat juga lebih memilih melakukan pelayanan secara langsung dibandingkan harus melakukannya secara online dikarenakan juga masih terlalu minimnya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan *Drive Thru* ini.

Permasalahan selanjutnya yang terjadi yaitu bahwa Inovai pelayanan *Drive Thru* ini hanya tersedia untuk perangkat android dan aplikasi Playstore. Sedangkan bagi pengguna IOS (iphone) belum mendukung sistem operasinya. Dan aplikasi juga tidak bisa didownload di Appstore. Dengan adanya inovasi dari teknologi yang semakin canggih untuk mempermudah pelayanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan melalui proses online. Inovasi Terpadu ini memerlukan pebaharuan sistem untuk memperbaiki kesalahan yang ada pada sistem pelayanan tersebut dan dapat digunakan oleh seluruh pengguna Smartphone. Sehingga dengan adanya pembaharuan tersebut dapat meminimalisir terjadinya gangguan pada sistem dan dapat menghasilkan layanan yang lebih mudah dan praktis. Contohnya pada saat terjadi pemadaman listrik fungsi aplikasi dan pelayanan tidak dapat berjalan dengan baik dikarenakan gangguan jaringan yang tidak stabil dan membuat pelayanan menjadi terhambat.

2. Metode

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Moleong (2017:5) penelitian Kualitatif ini ialah penelitian yang memakai latar alamiah, maksudnya yakni lewat penafsiran fenomena yang ada dan dilaksanakan dalam beragam metode. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang tidak terlalu fokus pada angka-angka dalam menganalisis temuan. Alasan peneliti menggunakan metode penelitian ini adalah untuk lebih mengetahui secara mendalam dan menganalisis inovasi pelayanan *Drive Thru* di Polres Kabupaten Rokan Hilir. Salah satu tujuan penulis dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif

dengan metode deskriptif adalah untuk menyatakan atau mendeskripsikan fenomena-fenomena, fakta, variabel dan situasi yang terjadi pada saat penelitian dilakukan, dalam menyajikan informasi yang ada tanpa memanipulasi data, sehingga dapat dipercaya dan tidak menimbulkan kesalahan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Inovasi Pelayanan *Drive Thru* di Polres Rokan Hilir

Indikator penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu indikator keberhasilan teori Inovasi menurut Everett M. Rogers dalam Anjani et al (2019:192) yaitu:

1. *Relative Advantage* (keuntungan relative)

Sebuah inovasi harus memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain. Dari indikator ini, peneliti akan melihat keuntungan atau nilai lebih apa yang dimiliki inovasi yang diterapkan oleh Polres Kabupaten Rokan Hilir. Dalam hal ini, keuntungan atau nilai lebih menerapkan inovasi pelayanan *Drive Thru* di Polres Kabupaten Rokan Hilir yaitu dapat dilihat dalam bentuk sistem penerapannya. Bagaimana sistem yang diterapkan setelah adanya inovasi.

2. *Compability* (kesesuaian)

Bahwa inovasi ini menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sesuai dengan perkembangan zaman yang sudah canggih. Yang mana dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Adanya layanan *Drive Thru* ini mempermudah masyarakat karena tidak membutuhkan biaya hanya memerlukan kuota internet saja. Namun, aplikasi Pelayanan Terpadu ini hanya bisa didownload di playstore saja, tidak bisa didownload dari Appstore (iphone). Jadi perlu ditingkatkan kembali untuk aplikasi agar bisa diakses disemua smarthphone android maupun IOS (iphone). Kebutuhan masyarakat yang terus berubah sesuai dengan perkembangan zaman menuntut para instansi pemerintah memberikan pelayanan yang lebih inovatif, efektif dan efisien.

3. *Complexity* (kerumitan)

Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan lebih tinggi dibandingkan dengan sebelumnya. Karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik. Namun, meskipun sudah mengusung teknologi dalam hal memaksimalkan pelayanan dengan menciptakan layanan *Drive Thru* ini, Polres Kabupaten Rokan Hilir tetap menerapkan pelayanan secara konvensional, karena layanan *Drive Thru* dipergunakan untuk perpanjangan layanan dan

mendukung memudahkan masyarakat dalam hal mendapatkan pelayanan kepolisian. Layanan *Drive Thru* ini juga mengharuskan masyarakat untuk menggunakan aplikasi Pelayanan Terpadu untuk melakukan pengisian formulir digital dan melengkapi syarat-syarat yang diperlukan. Pendapat mengenai kerumitan yang disampaikan oleh Bapak R. Effendi selaku SPKT Kanit Regu III.

4. *Triability* (kemungkinan dicoba)

Inovasi pelayanan *Drive Thru* dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keunggulan atau nilai lebih dibandingkan dengan sistem yang lama. Sehingga harus melewati fase uji coba yang mana setiap orang atau pihak berkesempatan untuk menguji kualitas dari *Drive Thru* berbasis sistem aplikasi tersebut. Aplikasi Pelayanan Terpadu ini tentunya mempunyai keunggulan atau nilai lebih dibandingkan dengan sistem yang lama sehingga masyarakat berminat untuk menerima pelayanan melalui inovasi pelayanan *Drive Thru* ini.

5. *Observability* (kemudahan diamati).

Bahwa inovasi *Drive Thru* ini merupakan inovasi yang masih baru. Dan untuk kemudahan yang diamati dari pihak Polres Rokan Hilir melakukan sosialisasi tentang inovasi *Drive Thru* baik dari mulai pengenalan inovasi hingga bagaimana proses penggunaan layanan kepengurusan. Dan itu dilakukan waktu acara peresmian *Drive Thru* kemarin. Kemudahan akses dimanapun atau kapanpun ini menjadi latar belakang bagi Polres Kabupaten Rokan Hilir untuk memanfaatkan teknologinya secara maksimal.

3.2 Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan *Drive Thru* di Polres Kabupaten Rokan Hilir

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang inovasi pelayanan *Drive Thru* di Polres Kabupaten Rokan Hilir, sebagai berikut :

1. Sosialisasi

Dari wawancara dapat dilihat bahwa, pihak Polres Kabupaten Rokan Hilir hanya melakukan satu kali sosialisasi langsung pada saat peresmian pelayanan *Drive Thru*. Sosialisasi tersebut hanya dihadiri beberapa masyarakat saja. Dari wawancara tersebut juga dapat diketahui bahwa masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya pelayanan *Drive Thru* yang diterapkan oleh Polres Kabupaten Rokan Hilir tersebut. Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Polres melalui media sosial seperti *Facebook*, *Instagram*. Surat kabar yang diedarkan seperti *tribunpekanbarutravel.com*,

katakabar.com, tribatanews.polri.go.id, strateginews.co, halloriau.com, goriau.com, cakaplah.com, liputanoke.com, dan jurnalmadani.com. Secara garis besar berita-berita dari surat kabar tersebut menginformasikan bahwa Polres Kabupaten Rokan Hilir menerapkan inovasi pelayanan *Drive Thru* melalui sistem aplikasi Pelayanan Terpadu untuk kemudahan bagi masyarakat mengurus layanan Kepolisian.

2. Sumber Daya Manusia

Dari wawancara bahwasannya aplikasi pada pelayanan perpanjangan SKCK belum terdaftar pada pusat. Jika masyarakat ingin memperpanjang SKCK tidak bisa dilakukan diruangan pelayanan *Drive Thru*. dan petugas dari SKCK itu sendiri sangat kurang. Dikarenakan petugas yang sudah memiliki tugasnya masing-masing dan sangat berdampak kurang baik untuk sebuah inovasi. Jika petugas dan aplikasi yang terdaftar, maka dapat dipastikan bahwa kegiatan inovasi pelayanan dapat berjalan dengan lebih baik, dan masyarakat akan lebih dipermudah dengan mengurus layanan kepolisian kapan saja tanpa terhalang oleh jam kerja yang bertabrakan.

3. Kurangnya Pemahaman Masyarakat Tentang Inovasi

Dari wawancara dapat diketahui bahwasannya terdapat beberapa masyarakat yang kurang memahami tentang tata cara penggunaan aplikasi dan pengurusan layanan pada inovasi pelayanan *Drive Thru* di Polres Kabupaten Rokan Hilir. Hal ini membuktikan bahwa sosialisai dari pihak kepolisian belum sepenuhnya menyebar atau sampai kepada seluruh kalangan masyarakat. Jadi, sosialisasi secara langsung ini memang perlu ditingkatkan kembali agar masyarakat lebih mudah dan cepat untuk mendapatkan layanan kepengurusan kepolisian tersebut.

4. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka inovasi pelayanan *Drive Thru* di Polres Kabupaten Rokan Hilir belum efektif dan maksimal. Hal tersebut dikarenakan inovasi belum sesuai dengan indikator-indikator teori inovasi Everett M. Rogers dalam Anjani et al (2019:192) yaitu kesesuaian, inovasi berupa aplikasi sudah memanfaatkan teknologi sesuai dengan perkembangan zaman, namun penggunaan yang disediakan hanya untuk pengguna Playstore dan tidak bisa digunakan di Appstore. Dilihat juga dari indikator kerumitan, inovasi pelayanan *Drive Thru* memiliki kerumitan yaitu aplikasi SKCK yang belum terdaftar ke pusat, dan jaringan yang menghambat pekerjaan menjadi lama. dan masih banyaknya masyarakat yang datang ke kantor untuk melakukan pengurusan layanan.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti menemukan beberapa faktor yang menjadi penghambat inovasi pelayanan *Drive Thru* di Polres Kabupaten Rokan Hilir. Faktor

penghambat yang pertama yaitu, sosialisasi secara langsung yang hanya dilakukan sekali saja pada saat peresmian pelayanan *Drive Thru* oleh pihak Polres Kabupaten Rokan Hilir. Belum bisa dikatakan maksimal dan mengakibatkan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya pelayanan *Drive Thru*. faktor penghambat yang kedua Sumber Daya Manusia, aplikasi yang masih ada belum terdaftar oleh pusat, dan masih minimnya petugas pelaksana pelayanan *Drive Thru*. faktor penghambat yang ketiga kurangnya pemahaman masyarakat tentang inovasi, masih adanya masyarakat yang kurang mengerti tentang tata cara penggunaan aplikasi dan bagaimana kepengurusan layanan pada inovasi pelayanan *Drive Thru*.

Daftar Pustaka

- Arnas, Y., Cross-border, Z. Z.-, & 2021, undefined. (2021). Inovasi Jemput Layani Penderita Tbc (Jelita Tbc) Di Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu. *Journal.Iaisambas.Ac.Id*, 4(2), 656–672. <http://www.journal.iaisambas.ac.id/index.php/Cross-Border/article/view/965>
- Drucker, P. F. (1985). *Innovation and Entrepreneurship Practice and Principles*. New York: Harper & Row.
- Firdaus, Z. U. (2018). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Samsat Drive Thru Sape Bima. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(3), 1–8.
- Hardiyansyah. (2011) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Gava Media.
- Ibrahim, Amin. (2008) *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung, Mandar Maju.
- Ilham, I., & RFS, H. T. (2016). *Inovasi Pelayanan dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada Uptd Samsat Kota Bukittinggi* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Indonesia, R. (2 C.E.). Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. *Kepolisian Negara Republik Indonesia*, 1999.
- Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*, 2003(1), 20–28.
- 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>

- Jinan Z. J & Haryadi Bambang., H. G. A. (2016). Efektivitas Pelayanan Pelaporan SPT Masa Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Badan Melalui Layanan Drive Thru. *Jurnal InFestasi*, 12(2), 1–8.
- Marchianti, A., Nurus Sakinah, E., & Diniyah, N. et al. (2017). Digital Repository Universitas Jember Digital Repository Universitas Jember. In *Efektifitas Penyuluhan Gizi pada Kelompok 1000 HPK dalam Meningkatkan Pengetahuan dan Sikap Kesadaran Gizi* (Vol. 3, Issue 3).
- Mayarni, Meilani, N. L., & Zulkarnaini. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1–68), 11–18.
- Moleong. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing Lembaga Penelitian dan Dokumentasi FIA Universitas Brawijaya.
- Putra, A. W., & Niswah, F. (2021). Inovasi Layanan Drive-Thru Perpustakaan Untuk Meningkatkan Budaya Literasi (Studi Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur). *Publika*, 25–38. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p25-38>
- Salsabila, N. P., & Maryani. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Menuju Smart City Madani Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. *Reformasi*, 11(2), 109–119. <https://doi.org/10.33366/rfr.v>
- Sanna, A., Serafin, R., & Maganetti, N. (2011). E-health. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 6545, 697–720. https://doi.org/10.1007/978-3-642-19050-6_26
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Inovasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tiaranika Usy, dan M. (2020). Inovasi Pelayanan SUPERONE (Surat Pengantar Online) Kecamatan Candisari Kota Semarang. *Jurnal Kebijakan Publik Dan Tinjauan Manajemen*, 10 (1), 222–239.

