

INOVASI DAERAH DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BATAM

Meri Enita Puspitasari¹, Diah Ayu Pratiwi²

¹ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau Kepulauan,
Indonesia

merienitaps@gmail.com

² Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau Kepulauan,
Indonesia

diahayu85.dap@gmail.com

Abstrak

Faktor terpenting dalam mendukung perkembangan ekonomi dan daya saing daerah yaitu inovasi. Daerah yang menginginkan tercapainya kesejahteraan masyarakat harus dapat menumbuhkan basis perekonomian yang mampu berkembang secara terus-menerus. Hal ini dapat didukung oleh kemampuan daerah dalam menciptakan daya saing produktif. Disinilah pengembangan inovasi menjadi sangat penting. Adanya inovasi yang berkelanjutan sangat dibutuhkan bagi pengembangan wilayah agar memiliki keunggulan ekonomi melalui produk dan komoditas yang berdaya saing. Oleh karena itu, untuk mendukung perkembangan perekonomian dan pembangunan daerah dibutuhkan kemudahan akses pelayanan publik yang bisa diciptakan dengan inovasi daerah yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kajian ini untuk mengetahui bagaimanakah pengembangan inovasi daerah dalam peningkatan pelayanan publik di kota batam dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari kajian bahwa pemerintah Kota Batam telah memiliki inovasi daerah yang berbasis pelayanan publik hampir di seluruh OPD di pemerintahan Kota Batam dan implementasi inovasi daerah tersebut sudah berjalan secara bertahap dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Inovasi Daerah, Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah.

Abstrack

The most important factor in supporting economic development and regional competitiveness is innovation. Regions that wish to achieve social welfare must be able to foster an economic base capable of developing continuously. This can be supported by the ability of the regions to create productive competitiveness. This is where the development of innovation becomes very important. The existence of continuous innovation is needed for regional development in order to have an economic advantage through competitive products and commodities. Therefore, to support economic development and regional development, it is necessary to have easy access to public services that can be created with regional innovations in accordance with the needs of the community. This study is to determine how the development of regional innovation in improving public services in the city of Batam using a qualitative approach. The results of the study show that the Batam City government has had regional innovations based on public services in almost all OPDs in the Batam City government and the implementation of these regional innovations has been running gradually and sustainably.

Keywords: Regional Innovation, Public Services, Local Government.

PENDAHULUAN

Inovasi merupakan faktor terpenting dalam mendukung perkembangan ekonomi dan daya saing daerah, terjadinya pergeseran ekonomi berbasis industri menuju ekonomi berbasis pengetahuan menunjukkan bahwa pengetahuan dan inovasi merupakan faktor yang semakin menentukan dalam kemajuan ekonomi. Inovasi tersebut memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan (Susanto, 2010).

Menurut Peraturan Bersama Menteri Negara Riset Dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2012 dan Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah, pada Pasal 1 ayat 2 berbunyi Sistem Inovasi Daerah yang selanjutnya disingkat SIDA bahwa : “keseluruhan proses dalam satu sistem untuk menumbuhkembangkan inovasi yang dilakukan antar institusi pemerintah, pemerintah daerah, lembaga kelitbangan, lembaga pendidikan, lembaga penunjang inovasi, dunia usaha, dan masyarakat di daerah.”

Sebuah daerah yang menginginkan tercapainya kesejahteraan masyarakat harus dapat menumbuhkan basis perekonomian yang mampu berkembang secara terus – menerus. Hal ini dapat didukung oleh kemampuan daerah dalam menciptakan daya saing produktif. Disinilah pengembangan inovasi menjadi sangat penting. Adanya inovasi yang berkelanjutan sangat dibutuhkan bagi pengembangan wilayah agar memiliki keunggulan ekonomi melalui produk dan komoditas yang berdaya saing. Dengan adanya Inovasi juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Subarsono (2006:142), Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya, birokrasi, dan sebagainya. Selanjutnya, menurut Pasalong (2010), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka peningkatan daya saing daerah, sebagaimana telah diterapkan di negara-negara maju, adalah dengan memperkuat Sistem Inovasi secara terpadu antara pusat dan daerah. Dibentuknya sistem inovasi adalah untuk membangkitkan kreativitas dan inovasi sumber daya lokal, agar produk-produk daerah dapat bersaing dengan daerah bahkan negara lain. Tanpa adanya inovasi, apalagi dalam dunia modern yang terus bergerak ini, dapat dipastikan daerah akan mengalami kemunduran dalam segala aspeknya. Mengingat, persaingan global yang semakin ketat dengan siklus yang makin pendek akibat kemajuan

teknologi dan informasi, menjadikan perebutan pangsa pasar yang makin ketat. Oleh karena itu, inovasi daerah yang terintegrasi dengan inovasi nasional menjadi prasyarat mutlak menuju daya saing daerah yang berkemajuan dan berkelanjutan.

Sistem Inovasi Daerah sebagai upaya dalam memetakan kondisi dan potensi sumber daya serta produk unggulan yang ada di Kota Batam. Hal tersebut nantinya menjadi suatu informasi yang bermanfaat untuk mempertajam formulasi kebijakan, strategi pembangunan daerah kedepan agar sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan dalam upaya pemecahan permasalahan di daerah, yang pada akhirnya diharapkan pembangunan dapat meningkat dan bermuara pada peningkatan kesejahteraan masyarakat di Kota Batam. Oleh karena itu diperlukan kajian untuk mengetahui bagaimanakah inovasi daerah dalam peningkatan pelayanan publik di kota batam.

METODELOGI

Metodologi dalam penelitian ini adalah kualitatif. Metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa katakata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan & Taylor dalam Moleong, 2007). Teknik pengumpulan data dengan studi dokumentasi dan Analisis data menggunakan tehnik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Hubberman dalam Sugiyono, 2011)

PEMBAHASAN

Pemerintah sebagai pemberi pelayanan mempunyai peranan penting untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah yang mendapat kepercayaan atau legitimasi dari masyarakat dalam melaksanakan proses pelayanan jasa publik, haruslah benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya, tanpa membeda-bedakan suku, agama, golongan, ras dan lainnya.

Keberhasilan suatu sistem berjalan tentunya memerlukan pengorganisasian tim inovasi daerah beserta seluruh sumberdayanya. Tim inovasi daerah inilah yang akan menyusun dan mengharmonisasikan konsep inovasi dengan berbagai dokumen kebijakan daerah lainnya. Sehingga seluruh sistem bisa berjalan dengan baik tanpa adanya duplikasi ataupun tumpang tindih program dan kegiatannya.

Dengan adanya sistem inovasi yang terintegrasi dengan dokumen kebijakan daerah lainnya, maka akan tercipta lingkungan yang kondusif bagi lahirnya para pelaku usaha serta industri yang inovatif dengan berbagai produk – produk yang tentu saja juga kreatif dan inovatif. Harapannya adalah berbagai produk yang dihasilkan tersebut bukan hanya bisa dimanfaatkan oleh masyarakat di Kota Batam saja, tetapi bisa menjadi unggulan yang bisa menjadi daya saing daerah dan bisa bersaing di kancah regional, nasional, bahkan internasional. Adapun inovasi daerah yang telah ada di pemerintah Kota Batam terlihat pada table 1 :

Tabel. 1
Inovasi OPD Kota Batam Tahun 2020

No.	Perangkat Daerah	Inovasi
1.	Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo)	Sistem Informasi Pelayanan Publik dan Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan yang terinterasi ke Pusat Data
2.	Badan Perencanaan dan Penelitian, Pengembangan Pembangunan Daerah (Bapelitbangda)	e-Planning
		Sistem Evaluasi Perencanaan Pembangunan (SEPP)
3.	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)	Mal Pelayanan Publik
		PTSP online (ptsp.batam.go.id)
		Sistem IBOSS (<i>Indonesia-Batam Online Single Submission</i>)
		Layanan Berbantuan dan Klinik Berusaha
		Pengembangan Tanda Tangan Elektronik (<i>TTE/Digital Signature</i>)
		Penyederhanaan Persyaratan Perizinan
		Izin Mendirikan Bangunan Bagi Kampung Tua
4.	RSUD Embung Fatimah	Pelayanan Geriatri
		Pendaftaran Online via SMS Center dan Whatsapp.
		Taman Bermain Indoor
		Tempat Penitipan Anak
5.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM)	Aplikasi e-Disiplin
		Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg)
		Aplikasi e-Kinerja
6.	Dinas Lingkungan Hidup	Si Pepen Resah (Aplikasi Peningkatan Pendapatan Retribusi Persampahan)
		Aplikasi DLH

7.	Dinas Pendidikan	Sistem Informasi Administrasi Pengelolaan (SIP) BOS
8.	Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat	Sistem Informasi Terpadu Kemiskinan Kota Batam
		Layanan Penanganan Anak yang Berhadapan dengan Hukum (ABH)
		Layanan Pembuatan Tanda Daftar Yayasan
9.	Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD)	Tapping Box Online (alat rekaman data pembayaran pajak)
		Aplikasi e-SPPT (sistem informasi pada wajib pajak PBB-P2)
10.	Dinas Perhubungan	Layanan jasa transportasi Bus Trans Batam
		Layanan jasa transportasi laut di wilayah hinterland
		Aplikasi e-Kir Batam (pendaftaran uji KIR online)
		Penerapan Drive Thru Uji Kendaraan Bermotor/Kir
		Penerapan ATCS (<i>Area Traffic Control System</i>) di jalan utama
11.	Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang	Aplikasi layanan BLUD Air Bersih di wilayah hinterland.
		Penerapan sistem SCADA pada BLUD untuk wilayah hinterland.
12.	Dinas Budaya dan Pariwisata (Disbudpar)	Penyelenggaraan Festival Budaya/ Kenduri Seni Melayu.
		Parade Tari Daerah.
		Pembinaan minat dan bakat Marching Band.
13.	Dinas Tenaga Kerja	Bekerjasama dengan lembaga pelatihan dan sertifikasi menyelenggarakan pelatihan dan sertifikasi untuk peningkatan kapasitas kompetensi calon pekerja.
14.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	Pembentukan Pasar Tim Pengendalian Inflasi Daerah (TPID) mengakomodir distributor bahan pokok
		Layanan e-SKA (Elektronik Surat Keterangan Asal)
		Layanan Tera/ Tera Ulang
		<i>Road Show Batam Fashion Week</i>
15.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DisdukCapil)	Layanan 3 in 1 penerbitan Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak dan Kartu Keluarga sekaligus
		Layanan pengurusan dokumen kependudukan secara online di website www.disdukcapilbisa.batam.go.id
		Layanan jemput bola perekaman lansia, penyandang disabilitas dan orang sakit
		Layanan jemput bola perekaman anaka sekolah (SMA)
		Layanan paket 2 in 1 (layanan Surat Pindah Datang, pengurusan Surat Pindah Datang dan diberikan Kartu Keluarga baru)
		Pemanfaatan Data Kependudukan oleh OPD dengan Perjanjian Kerja Sama (PKS)

		Penyelenggaraan percepatan pemberian Akta Kelahiran di 7 rumah sakit dan 3 klinik dengan Perjanjian Kerja Sama (PKS)
16.	Dinas Kesehatan	Aplikasi SIKESDA (Sistem Kesehatan Daerah)

Sumber : Website Pemerintah Kota Batam

Inovasi daerah yang telah diimplementasikan oleh OPD, merupakan inovasi yang berbasis kepada pelayanan masyarakat dengan tujuan untuk mempermudah akses pelayanan publik dengan memaksimalkan *e-government*. Namun, data-data terkait terobosan baru, baik dari hasil riset, kreativitas dan inovasi daerah tersimpan di masing-masing OPD. Masih saling terpisah dan belum bisa secara optimal diakses untuk dilakukan pengembangan lebih lanjut. Sehingga bisa dikatakan, belum ada sistem informasi yang terpadu dan terkoordinasi dengan baik antar perangkat daerah yang ada. Kelemahan dalam kepemilikan basis data inovasi mengakibatkan percepatan pembiasaan atau budaya inovasi organisasi perangkat daerah menjadi tidak optimal. Penguatan inovasi daerah diperlukan untuk bisa mencapai visi dan misi Kota Batam. Oleh karena itu diperlukan peranan penting dari sumber daya aparatur pemerintah yang optimal baik dari sisi kuantitas maupun kualitas.

Kondisi inovasi daerah saat ini yang telah diimplementasikan oleh pemerintah Kota Batam akan menjadi faktor-faktor yang akan menghambat proses pelayanan publik yang prima, adapun kondisi tersebut dapat dilihat dalam tabel 2 :

Tabel. 2
Kondisi Inovasi Daerah Tahun 2020

Inovasi	Kondisi Sekarang
Aplikasi E-Planning	Belum optimalnya sumber daya aparatur baik dari sisi kuantitas maupun kualitas dalam penyusunan perencanaan pembangunan
	Belum optimalnya koordinasi dan sinkronisasi antar aparatur di lingkungan pemerintah Kota Batam dalam penyusunan perencanaan pembangunan
Aplikasi Sistem Evaluasi Perencanaan Pembangunan (SEPP)	Masih belum konsistensinya perencanaan pembangunan daerah
	Belum tersedianya sistem data dan informasi yang akurat dalam evaluasi dan memonitoring perencanaan yang sedang dijalankan

Inovasi	Kondisi Sekarang
Layanan jasa transportasi bus Trans Batam	Masih belum optimalnya pembayaran e-ticketing oleh penumpang bus Trans Batam
	Belum adanya suatu sistem (perencanaan dan implementasi) transportasi terpadu dan terkoordinasi yang melibatkan beberapa instansi/dinas/lembaga terkait
	Belum optimalnya jumlah koridor bus Trans Batam untuk melayani masyarakat
Layanan jasa transportasi laut di wilayah hinterland	Belum optimalnya sarana angkutan pelajar di wilayah hinterland
	Masih terbatasnya sarana angkutan antar pulau yang aman, nyaman, cepat dan terjadwal
Aplikasi e-Kir Batam (pendaftaran Uji Kendaraan Bermotor berbasis <i>mobile</i>)	Belum teridentifikasi sarana dan prasarana untuk pendukung inovasi aplikasi e-Kir Batam
	Aplikasi dibuat sendiri oleh OPD dan belum terintegrasi ke pusat data
Penerapan Drive Thru Uji Kendaraan Bermotor	Belum teridentifikasi sarana dan prasarana untuk pendukung inovasi drive thru uji kendaraan bermotor
Penerapan ATCS (<i>Area Traffic Control System</i>)	Pengawasan terhadap lalu lintas jalan raya masih belum optimal
Inovasi	Kondisi Sekarang
Sistem Informasi Pelayanan Publik Dan Sistem Informasi Manajemen Pemerintah yang Terintegrasi ke Pusat Data	Membangun 5 aplikasi sistem informasi manajemen pemerintah (E-Office, E-Signature, website batam.go.id, website CCTV dan website OPD) dan mengembangkan 5 aplikasi layanan publik (Apekesah, APOK, E-Government/E-Planning/E-Budgeting, PTSP Online, SIKESDA) yang terintegrasi ke pusat data
	Belum optimalnya pengintegrasian aplikasi ke aplikasi dan data ke data yang ada di OPD baik antara aplikasi satu dengan aplikasi yang lain, maupun pengintegrasian seluruh aplikasi ke pusat data
	Kapasitas sumber daya manusia yang mendukung inovasi sistem informasi belum seluruhnya memenuhi tuntutan dan belum sesuai dengan beban kerja di OPD lingkungan pemerintah Kota Batam
Inovasi	Kondisi Sekarang
Aplikasi layanan Cek Tagihan Air via website (tagihan.blud-air.com) dan android (BludAir Mobile)	Program kemudahan pengecekan tagihan air bersih untuk masyarakat wilayah hinterland
	Belum teridentifikasi sarana dan prasarana untuk

	pendukung inovasi aplikasi cek tagihan air BLUD
	Aplikasi dibuat sendiri oleh OPD dan belum terintegrasi ke pusat data
Penerapan <i>Supervisory Control and Data Acquisition</i> (SCADA)	Belum optimal penerapan SCADA guna mengontrol kebocoran distribusi air bersih di wilayah hinterland
	Belum teridentifikasi sarana dan prasarana untuk pendukung inovasi
	Praktek penyelenggaraan ke Cipta Karya-an masih diwarnai oleh sistem yang birokratis, kurang fleksibel, dengan kapasitas inovasi dan kreativitas yang masih terbatas
Inovasi	Kondisi Sekarang
Sistem Informasi Terpadu Kemiskinan	Belum optimalnya pelaksanaan basis data terpadu kemiskinan
	Belum teridentifikasi sarana dan prasarana untuk pendukung inovasi
Layanan Penanganan Anak yang Berhadapan dengan Hukum (ABH)	Program masih didasarkan pada program pemerintah pusat
Layanan Pembuatan Tanda Daftar Yayasan	Belum optimalnya sarana dan prasarana pendukung sosial yang sesuai dengan tuntutan teknologi terkini
	Belum tercapainya standar pelayanan yang telah ditetapkan
	Belum memadai sistem manajemen dan pengendalian mutu
Inovasi	Kondisi Sekarang
Aplikasi SIKESDA (Sistem Kesehatan Daerah)	SIKESDA dibangun untuk mengakomodasi kebutuhan pengelolaan data transaksi dan layanan di Puskesmas, serta laporan yang harus diserahkan ke Dinas Kesehatan Kota Batam setiap jangka waktu tertentu.
	Belum teridentifikasi sarana dan prasarana untuk pendukung inovasi aplikasi SIKESDA
Inovasi	Kondisi Sekarang
<i>Tapping Box Online</i>	Masih rendahnya Penerimaan Pajak Daerah dari jenis pembayaran Pajak Self-Assessment
	Belum optimalnya pengawasan terhadap wajib pajak
Aplikasi e-BPHTB (Badan	Peningkatan dan keberadaan sarana dan prasarana

Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah)	dalam sistem informasi dan pelayanan publik yang tepat dan cepat
Aplikasi e-SPPT (sistem informasi pelayanan publik pada wajib pajak PBB-P2)	Upaya memenuhi tuntutan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan prima yang diberikan aparatur dalam pelayanan terhadap Wajib Pajak
Aplikasi e-PBB (aplikasi informasi dan cetak SPPT)	Belum teridentifikasi sarana dan prasarana untuk pendukung inovasi aplikasi dari e-BPHTB, e-SPPT dan e-PBB
Inovasi	Kondisi Sekarang
Pelayanan Geriatri	Tersedianya pelayanan kesehatan di satu area khusus rawat jalan bagi lanjut usia (usia>60 tahun)
	Belum teridentifikasi sarana dan prasarana untuk pendukung inovasi pelayanan Geriatri yang terekam dengan baik
Pendaftaran <i>online</i> via SMS <i>center</i> dan Whatsapp	Upaya memberikan kemudahan bagi para pasien dalam melakukan pendaftaran di poli yang dikunjungi
	Belum teridentifikasi sarana dan prasarana untuk pendukung inovasi Pendaftaran <i>online</i> via SMS <i>center</i> dan Whatsapp yang terekam dengan baik
Taman Bermain Indoor	Upaya memberikan fasilitas dan prasarana taman bermain yang nyaman untuk anak keluarga pasien rawat jalan maupun rawat inap
	Belum teridentifikasi sarana dan prasarana untuk pendukung inovasi Taman Bermain Indoor yang terekam dengan baik
Tempat Penitipan Anak	Upaya mendukung pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu sumber pendapatan rumah sakit
	Belum teridentifikasi sarana dan prasarana untuk pendukung inovasi Tempat Penitipan Anak yang terekam dengan baik
Inovasi	Kondisi Sekarang
Layanan E-SKA (Elektronik Surat Keterangan Asal)	Kurangnya penertiban kawasan FTZ Batam sehingga Batam telah dimanfaatkan importir sebagai pelabuhan antara (<i>transshipment point</i>)
Layanan Tera/ Tera Ulang	
Pembangunan Pasar Tim Pengendalian Inflasi Daerah (TPID)	Informasi terkait pasar TPID yang masih belum diketahui seluruh masyarakat kota Batam.
Road Show Batam Fashion Week	Keterbatasan lahan untuk membentuk sentra industry

Inovasi	Kondisi Sekarang
1. Penyelenggaraan festival budaya/ Kenduri Seni Melayu (KSM) 2. Pembinaan Pelaku seni dan Budaya/Parade Tari Daerah 3. Pelestarian Cagar Budaya dan Permuseuman	1. Kurang dukungan dari <i>stakeholder</i> terkait 2. Kurang kooperatifnya masyarakat dalam pemajuan kebudayaan dan pariwisata.
Inovasi	Kondisi Sekarang
1. Promosi penanaman Modal 2. Pengembangan Investasi berbasis teknologi informasi	1. Perolehan nilai investasi PMDN tidak mencapai target yang ditetapkan oleh BPM PTSP Kota Batam 2. Nilai investasi Penanaman Modal Dalam Negeri (PMA) berskala nasional di Kota Batam mengalami fluktuasi 3. Dukungan anggaran untuk program unggulan DPMPTSP belum optimal
1. PTSP Online (ptsp.batam.go.id) 2. Mal Pelayanan Publik 3. Sistem IBOSS (<i>Indonesia-Batam Online Single Submission</i>) 4. Layanan Berbantuan dan Klinik Berusaha 5. Pengembangan Tanda Tangan Elektronik (<i>TTE/Digital Signature</i>) 6. Penyederhanaan Persyaratan Perizinan 7. Izin Mendirikan Bangunan Bagi Kampung Tua	1. Dukungan anggaran untuk program unggulan DPMPTSP belum optimal 2. Inovasi daerah Kota Batam yang terkait dengan sektor penanaman modal perlu dioptimalisasi 3. Upaya pelebagaan inovasi daerah
Inovasi	Kondisi Sekarang
Si Pepen resah (Aplikasi Peningkatan Pendapatan Retribusi Persampahan)	Pungutan retribusi sampah secara online belum merata di seluruh Kota Batam
Aplikasi DLH	Upaya lembaga yang mempunyai tugas membantu Walikota dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang lingkungan hidup serta memberdayakan kebersihan di lingkungan masyarakat Kota Batam
Inovasi	Kondisi Sekarang
Sistem Informasi Administrasi Pengelolaan (SIP) Bantuan	Kemampuan Sumber Daya Manusia yang masih terbatas

Operasional Sekolah	Belum maksimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan data dan informasi
	Belum tersedianya prosedur standar operasional untuk mendukung pelaksanaan tupoksi
Inovasi	Kondisi Sekarang
Layanan pengurusan dokumen kependudukan secara online di website www.disdukcapilbisa.batam.go.id	Upaya memberikan layanan kemudahan akses dalam proses permohonan dokumen warga
Layanan 3 in 1 penerbitan Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak dan Kartu Keluarga sekaligus	
Layanan paket 2 in 1 (layanan Surat Pindah Datang, pengurusan Surat Pindah Datang dan diberikan Kartu Keluarga baru)	
Inovasi	Kondisi Sekarang
Bekerjasama dengan lembaga pelatihan dan sertifikasi menyelenggarakan pelatihan dan sertifikasi untuk peningkatan kapasitas kompetensi calon pekerja.	Perlu komitmen yang kuat dari pengambil kebijakan daerah agar target yang telah ditetapkan bisa tercapai dengan menggenjot pendapatan daerah, sehingga anggaran yang tersedia bisa mencukupi untuk membiayai kegiatan-kegiatan yang telah disepakati di dalam dokumen perencanaan
Inovasi	Kondisi Sekarang
Aplikasi e-Disiplin	Peningkatan kinerja pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Batam kedepannya.
Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg)	
Aplikasi e-Kinerja	

Berdasarkan analisis pada tabel 2, dapat dilihat bahwa Kondisi Inovasi Daerah Kota Batam saat ini sudah berjalan dengan baik, namun masih diperlukannya peranan dari sumber daya aparatur pemerintah yang berkomitmen untuk mengembangkan inovasi daerah tersebut sehingga akan berdampak pada peningkatan pelayanan pada masyarakat dan akan membantu dalam penguatan inovasi daerah sehingga sesuai dengan kondisi yang akan dicapai atau diharapkan dari visi dan misi Kota Batam. Inovasi yang akan dicapai tersebut didasarkan pada hasil analisis kondisi inovasi daerah saat ini serta analisis tantangan dan peluang yang ada. Pemerintah Daerah Kota Batam sudah memiliki inovasi daerah yang hampir tersebar di

seluruh OPD dan Pengembangan inovasi daerah telah dilaksanakan secara bertahap dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Pemerintah sebagai pemberi pelayanan mempunyai peranan penting untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kota Batam telah memiliki inovasi daerah yang tersebar dimasing-masing OPD, inovasi yang sudah ada saat ini adalah inovasi yang berkaitan dengan pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan prima. Adapun salah satu inovasi pelayanan publik yang sudah berjalan adalah didirikannya Mal Pelayanan Publik yang dapat memeberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang nyaman, cepat dan efektif dan Inovasi daerah ini juga telah meningkatkan kinerja ASN dalam memberikan pelayanan publik sehingga pelayanan publik dapat dilaksanakan secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2020). Kota Batam Dalam Angka
- Moleong, L.J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Pasolong, H. (2010). Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta.
- Peraturan Bersama Menteri Negara Riset Dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2012 dan Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah.
- Subarsono. AG. (2006). Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R &D. Bandung: Alfabeta
- Sunarno, Siswanto. (2009). Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia. Jakarta : Sinar Grafika
- Susanto. (2010). Management Gems. Jakarta: Kompas
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik