

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENERAPAN INOVASI PELAYANAN LELANG PADA KANTOR
PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG (KPKNL)
PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Administrasi
Negara Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



OLEH :

YURDA SYAHRIAYU
NIM: 11970524788

**PROGRAM STUDI SI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2023



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yurda Syahriayu
NIM : 11970524788
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Penerapan Inovasi Pelayanan Lelang Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru


DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING


Virna Museliza, SE., M.Si
 NIP. 130712073

Mengetahui


DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial


Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
 NIP. 19700826 1999903 2 001

KETUA PRODI

Administrasi Negara


Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
 NIP. 1978102 200604 1 002



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

: Yurda Syahriayu
 : 11970524788
 : Administrasi Negara
 : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 : Penerapan Inovasi Pelayanan Lelang Pada Kantor Pelayanan Kekayaan
 Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru
 : 16 Juni 2023

Tim Penguji

Ketua penguji
 Dr. Jhon Afrizal, S.HI.,MA

Penguji I
 Afrizal S.Sos., M.Si

Penguji II
 Rony Jaya, S.Sos., M.Si

Sekretaris
 Ermansyah S.E.,M.M

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi undang-undang UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yurda Syahriayu
 NIM : 11970524788
 Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 16 Maret 2000
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Penerapan Inovasi Pelayanan Lelang Pada Kantor Pelayanan
Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 27 Juni 2023
 Yang membuat pernyataan


 Yurda Syahriayu
 NIM : 11970524788



Pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



ABSTRAK

PENERAPAN INOVASI PELAYANAN LELANG PADA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG PEKANBARU

OLEH :

YURDA SYAHRIAYU

NIM. 11970524788

Sistem informasi berkas permohonan lelang (Sibelalang) merupakan bentuk inovasi pelayanan lelang yang didasari semangat reformasi birokrasi dan dalam rangka membangun zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih melayani (WBBM). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi pelayanan lelang dan untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambatnya. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Indikator penelitian menggunakan teori Rogers yaitu meliputi Keuntungan Relative, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, dan Kemudahan Diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Inovasi Pelayanan Lelang masih belum terlaksana secara optimal. Hal ini dikarenakan masih adanya pemohon lelang yang kesulitan dalam mengakses, masih menemui beberapa kerumitan dan kendala lainnya seperti, verifikasi data dan dokumen, informasi, jaringan internet yang tidak stabil dan beberapa pelayanan lelang masih mengharuskan pemohon untuk datang ke kantor. Adapun faktor pendukungnya yaitu Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) yang mendukung, Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai, sarana dan prasarana yang memadai, tuntutan reformasi birokrasi oleh kemenkeu dan masyarakat yang kooperatif. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu aplikasi belum terlalu user-friendly sehingga belum dapat digunakan melalui mobile phone, biaya pengembangan inovasi yang cukup besar dan jaringan internet yang tidak stabil.

Kata Kunci: *Inovasi Pelayanan, Pelayanan Lelang, Penerapan*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang banyak sekali kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat beserta salam selalu tercurah kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW dengan ucapan Allahumma Sholi'Ala Muhammad Wa'Ala Ali Syaidinaa Muhammad, mudah-mudahan dengan senantiasa kita bershalawat kepada beliau kelak di Yaumul Akhir nanti kita mendapatkan syafaat. Aamiin ya Rabbal Alamin.

Skripsi ini berjudul “Penerapan Inovasi Pelayanan Lelang Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru” merupakan suatu karya ilmiah yang ditulis sebagai salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya terdapat kesalahan-kesalahan dalam penulisan dan sebagainya, oleh karena itu kritik dan saran dari saudara/i pembaca sangat penulis perlukan dalam rangka mewujudkan suatu pembelajaran yang lebih baik lagi.

Selanjutnya, tidak dapat penulis lupakan orang-orang yang telah banyak berjasa didalam hidup sehingga apapun pekerjaan selalu diawali dengan do'a dan restunya yaitu teristimewa kepada kedua orang tua Ibu Almh Yurnalis dan Ayah Syahrial yang selalu mendorong agar penulisan skripsi ini terealisasi dengan baik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tak lupa pula abang penulis yaitu Zikrillah S.Sos serta keluarga besar, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas cinta dan kasih sayang sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Dan sebagai penutup, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan banyak bantuan dalam penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Mashuri, M.A selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Fitria Ramadhani Agusti NST, S.IP, MA selaku Dosen Penasehat Akademik yang selama ini telah memberikan arahan dan nasehat.
6. Ibu Virna Museliza, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu, saran, nasehat serta motivasi sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan.
8. Bapak/Ibu Pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru yang mana merupakan tempat penulis melakukan penelitian skripsi.
9. Keluarga besar mahasiswa Administrasi Negara Lokal B angkatan 2019 yang selalu memerikan dukungan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Terakhir penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat membawa manfaat bagi para pembaca. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Pekanbaru, Juni 2023

Penulis

Yurda Syahriayu

NIM.11970524788



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang Masalah.....	1
1. 2 Rumusan Masalah	11
1. 3 Tujuan Penelitian.....	11
1. 4 Manfaat Penelitian.....	12
1. 5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Inovasi	14
2.1.1 Defenisi	14
2.1.2 Jenis Inovasi	17
2.1.3 Prinsip Inovasi.....	19
2.1.4 Ciri-ciri Inovasi	20
2.2 Inovasi Pelayanan Lelang KPKNL Pekanbaru	26
2.3 Mekanisme Dan Tata Cara Pengajuan Dan Dokumen Persyaratan Permohonan Lelang (Lelang Eksekusi)	29
2.4 Penerapan	35
2.5 Pandangan Islam	38
2.6 Penelitian Terdahulu	39
2.7 Defenisi Konsep	41
2.8 Konsep Operasional	42
2. 7 Kerangka Berfikir.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3. 1 Jenis Penelitian	44
3. 2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
3. 3 Sumber Data	45



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4	Teknik Pengumpulan Data	46
3.5	Informan Penelitian	47
3.6	Teknik Analisa Data	48
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		50
4.1	Sejarah KPKNL Pekanbaru	50
4.2	Wilayah Kerja KPKNL	54
4.3	Visi dan Misi KPKNL Pekanbaru	54
4.3	Tugas Pokok KPKNL Pekanbaru	55
4.4	Stuktur Organisasi KPKNL Pekanbaru	55
4.5	Uraian Tugas	56
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		58
5.1	Penerapan Inovasi Pelayanan Lelang Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru	58
5.1.1	Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>)	58
5.1.2	Kesesuaian (<i>Compability</i>)	69
5.1.3	Kerumitan (<i>Complexity</i>)	72
5.1.4	Kemungkinan Dicoba (<i>Triability</i>)	76
5.1.5	Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>)	83
5.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Inovasi Pelayanan Lelang Di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pekanbaru	91
5.2.1	Faktor Pendukung Penerapan Inovasi Pelayanan Lelang	91
5.2.2	Faktor Penghambat Penerapan Inovasi Pelayanan Lelang	94
BAB VI PENUTUP		97
6.1	Kesimpulan	97
6.2	Saran	98
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indeks Keouasa Pengguna Layanan Lelang.....	6
Gambar 2.1 Tampilan Beranda Aplikasi Sibelalang.....	27
Gambar 2.2 Status Berkas Lelang.....	27
Gambar 2.3 Tanya Lelang.....	28
Gambar 2.4 Tata Cara Lelang.....	28
Gambar 2.5 Lelang.go.id.....	29
Gambar 2.6 Prosedur Lelang.....	35
Gambar 2.7 Kerangka Berfikir.....	43
Gambar 3.1 Informan Penelitian.....	48
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPKNL Pekanbaru.....	56

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelelangan Dan Hasil Pelaksanaan Lelang.....	7
Tabel 1. 2 Rekapitulasi pelayanan lelang Dari Tahun 2021-2022.....	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 2. 2 Konsep Operasional.....	43
Tabel 3. 1 Informan Peneliti	48

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Secara konstitusional, Indonesia adalah sebuah negara republik dengan tujuan jangka panjang untuk mencapai kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur. Konsekuensi dari hal ini menunjukkan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan warganya di berbagai bidang kehidupan melalui pelayanan publik (Ramdani Ari, 2018).

Masyarakat global tidak dapat menolak fenomena globalisasi karena menawarkan banyak pembaruan di segala bidang, termasuk sosial, ekonomi, politik, dan budaya. *Technological innovation* (inovasi teknologi) merupakan salah satu dari empat elemen menurut Scholte yang memiliki dampak signifikan terhadap laju globalisasi (Syafriyani, 2019).

Tentu saja, ada perubahan dalam bagaimana layanan publik dilaksanakan dari waktu ke waktu. Layanan pemerintah pasti akan selalu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini memunculkan sejumlah inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Ridlowi dan Fathul Himam (2016:24), inovasi organisasi pemerintah adalah proses memunculkan, mengembangkan, dan mempraktikkan konsep-konsep baru yang dapat menawarkan manfaat yang lebih baik seperti biaya yang lebih rendah dan lebih banyak efisiensi serta efektivitas pelayanan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Inovasi adalah pengembangan atau peningkatan barang (barang dan/atau jasa), proses, dan/atau sistem baru yang memberikan nilai yang berarti atau signifikan, terutama manfaat ekonomi dan sosial. Inovasi melibatkan penggunaan pengetahuan, keterampilan, termasuk keterampilan teknologi, dan pengalaman. Inovasi adalah istilah dari desain baru (bahasa Inggris: *innovation*). (http://id.wikipedia.org/wiki/Reka_baru, 25-01-2023).

Menurut Presiden Republik Indonesia, kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* diperlukan dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government merupakan salah satu contoh dedikasi pemerintah dalam membangun negara Indonesia di tengah-tengah bangsa-bangsa lain di era globalisasi. (Kumurur & Ratnaningsih, 2008).

Selanjutnya, Kementerian PAN-RB menerbitkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 10 Tahun 2019 yang berisi pedoman pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di lingkungan Instansi Pemerintah. Selain itu, Peraturan Menteri ini juga berfungsi sebagai panduan untuk memastikan konsistensi dalam pikiran dan perbuatan dalam membangun Zona Integritas Menuju WBK/WBBM. Dengan demikian, secara tidak langsung setiap instansi diharapkan dapat lebih unggul dalam hal



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang lebih baik dan menjadi lebih kreatif, inovatif, dan unggul. Dengan demikian, seluruh lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak yang berkepentingan dapat selalu memanfaatkan informasi dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah secara maksimal.

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pekanbaru merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN) yang berada langsung di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah, serta memiliki tanggung jawab di bidang pelayanan kekayaan negara, piutang negara, penilaian, dan lelang, sesuai Peraturan Menteri Keuangan No. 153/PMK. 01/2006 pasal 30.

Dalam rangka mewujudkan pengelolaan BMN dan lelang yang efektif dan efisien, semangat reformasi birokrasi yang menuntut setiap aparatur sipil negara untuk kreatif dan inovatif dalam bekerja dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat dan para *stakeholder*, maka perlu dikembangkan suatu inovasi yang akan meningkatkan kepercayaan dan profesionalitas.

Undang-undang yang mengatur hal ini adalah UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pekanbaru No: KEP-190/WKN.03/KNL.03/2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Lelang Berkas Permohonan Lelang.



KPKNL Pekanbaru berpartisipasi dalam kompetisi inovasi pada tahun 2020 dan menawarkan sejumlah solusi yang terinspirasi dari semangat reformasi kelembagaan dan birokrasi yang sedang dilakukan oleh Kementerian Keuangan. Hal ini dimaksudkan untuk memotivasi organisasi nasional dan daerah untuk meningkatkan kedalaman, arah, dan keberlanjutan inovasi layanan. Sistem informasi berkas permohonan lelang (Sibelalang) yang digunakan untuk mempercepat pelayanan dalam hal penyampaian informasi berkas pelaksanaan lelang oleh pejabat lelang kepada pemohon lelang, merupakan wujud nyata dari aplikasi *e-government* di KPKNL Pekanbaru. sebagai suatu teknik pembelian dan penjualan yang efektif dan efisien serta dengan maksud untuk mempercepat waktu.

Sebuah konsep kreatif dalam bentuk *spreadsheet*, sistem informasi berkas permohonan lelang atau yang dikenal dengan nama Sibelalang, berisi informasi mengenai status permohonan lelang yang perlu diketahui oleh pemohon lelang. Penemuan bagian pelayanan lelang ini mulai dipraktikkan pada tahun 2020. *Pra lelang*, pelaksanaan lelang, dan *pasca lelang* adalah tiga kegiatan utama dalam pelayanan lelang. Permohonan lelang harus diajukan secara tertulis kepada Kepala KPKNL dengan melampirkan dokumen prasyarat lelang sebelum pelaksanaan pralelang dimulai. Kepala KPKNL Pekanbaru akan memberikan surat penetapan jadwal lelang kepada pemohon lelang apabila dokumen persyaratan telah lengkap dan benar. Lelang akan dilakukan oleh juru lelang atau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perwakilan lelang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, setelah itu status lelang akan diputuskan - terjual, tidak ada penawaran (TAP), atau dibatalkan.

Sebelum inovasi Sibelalang dipraktikkan, masyarakat diinstruksikan untuk datang langsung ke kantor untuk mendapatkan layanan, karena berbagai layanan yang diberikan masih bersifat manual, termasuk verifikasi data dan dokumen, pemantauan berkas, pelaksanaan lelang, dan status permohonan lelang. Oleh karena itu, masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan terpaksa datang ke kantor untuk menanyakan status permohonan lelang.

Sebuah produk atau layanan baru, metode produksi baru, sistem struktural dan administratif baru, atau rencana keanggotaan baru adalah contoh-contoh inovasi (Fariborz dalam Suwarno, 2014). Inovasi tidak harus besar; inovasi dapat berupa sesuatu yang sederhana atau sederhana selama inovasi tersebut menawarkan dan bertransformasi menjadi solusi layanan tertentu.

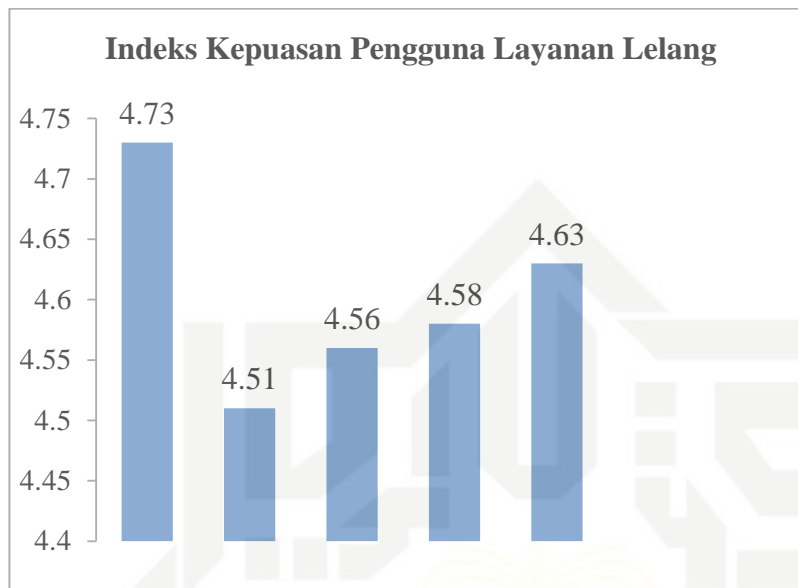
Berikut indeks kepuasan pengguna layanan lelang di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pekanbaru dengan skala 5 dari tahun 2018-2022

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Lelang Tahun 2018-2022



Sumber: KPKNL Pekanbaru

Diagram batang di atas menjelaskan bagaimana indeks kepuasan pengguna untuk layanan lelang menurun dari 4,73 di tahun 2018 menjadi 4,52 di tahun 2019. Angka tersebut berangsur-angsur naik pada tahun 2020-2022. Oleh karena itu, KPKNL Pekanbaru harus dapat mempertahankan dan meningkatkan layanan lelang untuk masyarakat umum dan *stakeholders* untuk mencapai tujuan penerapan inovasi.

KPKNL Pekanbaru membuat dan memanfaatkan aplikasi berbasis web dengan nama domain www.sibelalang.com sebagai salah satu inisiatif untuk menekan angka permohonan lelang yang tidak dapat ditindaklanjuti dengan penetapan jadwal lelang. Secara garis besar berikut langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mengajukan permohonan lelang :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Dengan melengkapi surat permohonan lelang dan dokumen persyaratan lelang (umum dan khusus), pemohon lelang mengajukan permohonan lelang secara digital.
- b. Petugas (verifikator) melakukan verifikasi terhadap dokumen persyaratan lelang dan permohonan lelang.
- c. Pemohon menerima dokumen yang belum lengkap untuk memperbaiki kelengkapan dan dokumen yang telah ditentukan.
- d. Apabila berkas telah sesuai, maka Pejabat Pelaksana Lelang/Koordinator Pejabat Fungsional Lelang akan meneruskan informasi kepada Kepala KPKNL perihal penetapan Pejabat Lelang dan penetapan jadwal lelang.

Adapun jenis lelang terdiri dari lelang eksekusi, lelang nonj eksekusi dan lelang sukarela. Pada penerapan inovasi pelayanan lelang (Sibelalang), jenis pelayanan lelang yang diberikan pada pemohon lelang adalah jenis Lelang Eksekusi Hak Tanggungan (UUHT Pasal 6). Berikut adalah data pelelangan dan hasil pelaksanaan Lelang Eksekusi UUHT Pasal 6 di KPKNL Pekanbaru dari tahun 2019-2022.

Tabel 1.1 Data Pelelangan Dan Hasil Pelaksanaan Lelang Eksekusi UUHT Pasal 6 Di KPKNL Pekanbaru Tahun 2019-2022

No	Tahun	Jumlah Pemohon lelang	Jumlah Peserta Lelang	Tidak Ada Penawaran/ Tidak Laku	Lelang Laku	Lelang Batal
1.	2019	2.034	882	1.134	260	640
2.	2020	600	364	344	100	156
3.	2021	669	432	407	132	130
4.	2022	228	178	156	52	20

Sumber: KPKNL Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari data tabel diatas dapat di jelaskan bahwasanya jumlah pelaksanaan lelang cenderung mengalami naik turun atau tidak stabil. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah pemohon lelang yang mengajukan dengan lot lelang laku, tidak ada penawaran/tidak laku dan lelang batal. pada tahun 2019 jumlah pemohon lelang yaitu 2.034 dengan jumlah lelang yang laku yaitu 260. Sedangkan jumlah pemohon lelang pada tahun 2020 berjumlah 600 dengan lelang laku yaitu 100, jumlah ini menurun dibandingkan dengan tahun sebelum nya. Dan di tahun 2021 jumlah pemohon lelang berjumlah 669 dengan lelang laku sebanyak 132, sedangkan ditahun 2022 mengalami penurunan yaitu dengan jumlah pemohon lelang 228 dan lelang laku sebanyak 52.

Risalah lelang menentukan jumlah barang yang dijual, artinya satu barang satu risalah lelang, dalam sekali lelang bisa 5 sampai 10 barang yang dilelangkan karena tidak ditentukan batasan barang yang dilelangkan dalam sekali lelang, dan tidak semua barang akan laku terjual. Maka dari pada itu dengan adanya inovasi pelayanan lelang (Sibelalang) diharapkan mampu meningkatkan jumlah pelaksanaan lelang dan mempercepat proses pelayanan.

Seiring dengan meningkatnya jumlah pemohon lelang pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru, maka semakin banyak slot dan tugas dari pejabat atau pegawai lelang yang harus dikerjakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal ini menuntut profesionalitas dan kecakapan pegawai dalam menjalankan tugas. Yang dalam hal ini diwujudkan dengan menggunakan data di bawah ini.

Tabel 1.2 Rekapitulasi pelayanan lelang Dari Tahun 2021-2022

No	Layanan Lelang	Tahun	
		2021	2022
1.	Penyerahan Berkas Lelang	357	458
2.	Konsultasi Lelang	321	502
3.	Kwitansi Lelang	120	154
4.	Kutipan Lelang	90	99
TOTAL		888	1.213

Sumber: KPKNL Pekanbaru

Berdasarkan tabel perbandingan di atas, terlihat jelas bahwa KPKNL Pekanbaru menawarkan banyak layanan khususnya lelang. Kuantitas peserta lelang yang mengikuti lelang setiap tahunnya menjadi buktinya. Oleh karena itu, diperlukan petugas lelang yang berdedikasi dan mampu mengimbangi agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Dari informasi yang penulis dapatkan dari pemohon lelang dan *stakeholder* yang menggunakan Sibelalang, dapat menyimpulkan bahwa masih kesulitan dalam melengkapi persyaratan dokumen dan data permohonan lelang yang harus dipenuhi. Sehingga tak jarang membuat pemohon terkendala dalam hal verifikasi. Sehingga membuat proses

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penetapan jadwal lelang tidak dapat diselesaikan secara cepat. Selain itu pemohon kesulitan untuk mengetahui secara mandiri status permohonan lelang sudah sejauh mana. Sehingga pemohon hanya dapat menunggu atau menghubungi pejabat lelang untuk mendapatkan informasi, dan tidak jarang pemohon lelang langsung datang ke kantor untuk menanyakan *progres* permohonan mereka.

Dalam pengurusan permohonan lelang ada banyak sekali persyaratan dokumen dan data permohonan yang harus di lampirkan, jadi saat mengajukan dokumen dan data persyaratan yang kita rasa sudah lengkap dan benar, itu belum tentu benar saat dilakukan pengecekan dan verifikasi sama pejabat lelang nya. Jadi kendala nya disana. (Ibu Lisa, wawancara 28 November 2022).

Inovasi Sibelalang sebenarnya bertujuan untuk memudahkan pemohon lelang dan *stakeholders* lainnya dalam mengurus berkas permohonan lelang secara *online* sehingga peserta lelang tidak perlu lagi datang ke kantor dan bertanya-tanya kepada pejabat lelang mengenai status dan jadwal penetapan lelang.

Setelah pelaksanaan lelang, Kepala KPKNL akan memberikan salinan risalah lelang kepada peserta lelang untuk melaporkan hasil lelang. Informasi yang diberikan sudah tidak lagi dianggap sebagai informasi terkini karena salinan risalah lelang tersebut sudah lama diserahkan oleh pejabat lelang kepada pemohon lelang dan sering kali tidak terbaca.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Setelah pelaksanaan lelang ada namanya risalah lelang, gunanya sebagai laporan atau berita acara untuk diketahui oleh pemohon lelang. risalah lelang ini diberikan kepada pemohon lebih cepat kan lebih bagus, tapi kadang pejabat lelang ada sesuatu pekerjaan yang memang harus dikerjakan juga, jadi kadang risalah lelang itu sedikit terlambat untuk diberikan kepada pemohon lelang. (pegawai, wawancara 29 November 2022)

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, penulis berusaha untuk memahami penerapan perbaikan layanan lelang dan mengidentifikasi variabel-variabel yang mendukung dan menghambat, oleh karena itu penulis memilih judul penelitian ini **“Penerapan Inovasi Pelayanan Lelang Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berangkat dari konteks dan isu-isu yang ada, rumusan masalah berikut ini akan memberikan arah dan panduan bagi penelitian ini:

1. Bagaimana penerapan inovasi pelayanan lelang pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan inovasi pelayanan lelang Di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan lelang pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan inovasi pelayanan lelang Di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Akademisi

Merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 (strata satu) Administrasi Negara.

2. Manfaat Akademis

Sebagai bahan referensi bagi para sarjana masa depan dalam mengkaji tentang penerapan inovasi layanan pada masa yang akan datang.

3. Manfaat Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran dan sebagai masukan untuk dapat lebih meningkatkan pemahaman terhadap kebijakan pemerintah khususnya terkait penerapan inovasi layanan lelang pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pekanbaru.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulis memandang perlunya mengkategorikan sistematika penulisan sebagai berikut guna mendapatkan gambaran sistematika dan penulisan penelitian ini lebih terarah:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I : PENDAHULUAN

Informasi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan mekanisme penulisan semuanya tercakup dalam bab ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Teori yang mendasari masalah yang diangkat akan dijelaskan dalam bab ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data dibahas dalam bab ini.

BAB IV GAMBARAN UMUM

Tugas, fungsi dan struktur organisasi Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pekanbaru dibahas secara singkat dalam bab ini.

BAB V HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mencakup kesimpulan dan rekomendasi terkait penelitian yang dapat membantu objek penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Inovasi

2.1.1 Defenisi

Apa yang disebut sebagai inovasi dalam PerMenPan No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik adalah proses kreatif mengembangkan pengetahuan dalam rangka melakukan penemuan baru yang berbeda atau dimodifikasi dari yang sudah ada. Inovasi adalah konsep, praktik, atau hal yang dianggap baru oleh satu unit dan diadopsi oleh unit lain (Everett M Rogers dalam Suwarno, 2014).

Inovasi, dalam bahasa Rosabeth Moss Kanter, adalah produk pemikiran segar yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari (Rosabeth Moss Kanter menyatakan hal ini dalam Ancok Djamaludin, 2012). Dalam situasi ini, diharapkan pengguna akan menggunakan dan mengeksplorasi karya kreatif secara efektif. dengan kurangnya pengetahuan tentang kemandirian atau efisiensi suatu inovasi.

Hermawan Kartajaya mendefinisikan inovasi sebagai pengenalan produk atau solusi baru yang berhasil pada sebuah skenario yang dapat diterapkan (Kartajaya Hermawan, 2013). Menemukan dan menggunakan sesuatu yang baru adalah inovasi. Membuat sesuatu yang baru menjadi ada adalah penemuan. Terakhir, inovasi adalah penerapan sesuatu yang baru.

Sedangkan Mckeown menyatakan Inovasi adalah suatu bentuk perubahan dari sesuatu hal, baik yang bersifat inkremental (sedikit demi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sedikit), maupun perubahan yang radikal (inovasi yang sangat berbeda dan baru sebagai solusi utama dalam sebuah industri) (Mckeown dalam Ancok Djamaludin, 2012).

Selain itu, inovasi (innovation) ialah suatu ide, barang, kejadian, metode yang dirasakan atau diamati sebagai suatu hal yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang (masyarakat) baik itu berupa hasil invention maupun diskoveri. Inovasi diadakan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk memecahkan suatu masalah tertentu (Sa'ud Udin Syaefudin, 2012).

Inovasi secara umum dipahami sebagai perubahan perilaku. Inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh satu unit adopsi lainnya (Everett M Rogers dalam Suwarno: 2014). Inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya (Business 1000, Glossary). Sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru, atau rencana baru bagi anggota administrasi (Fariborz Damanpour).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa inovasi tidaklah sekedar temuan baru semata. Inovasi juga tidak hanya sekedar penelitian dan pengembangan (*research and development*) dan produk-produk baru semata. Tidak juga ada keharusan bahwa untuk mengembangkan inovasi sebuah organisasi harus mempunyai sebuah unit (*department*) yang khusus



menangani, mengelola, dan mengembangkan inovasi. Inovasi bukan pula harus merupakan sebuah lompatan jauh ke depan dari sebuah masa lalu. Dan, inovasi bukan sekedar banyaknya bermunculan ide-ide yang baru.

Inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai terobosan jenis pelayanan yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinil dan atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian atau Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018.

Proses penyediaan barang atau jasa publik, serta inovasi terhadap jenis dan bentuk barang atau jasa publik yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, seperti inovasi pelayanan perizinan, inovasi pelayanan kesehatan, inovasi pelayanan pendidikan, dan lain sebagainya, merupakan contoh-contoh dari inovasi penyediaan pelayanan kepada masyarakat (Litbang Kemendagri, 2021: 4).

Keberhasilan dalam mencapai, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dihasilkan dari inisiatif teknik, metodologi, dan/atau alat baru dalam pelayanan publik. Dengan kata lain, sebuah inovasi pelayanan publik tidak harus berupa ide baru untuk dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dikatakan sebagai inovasi, melainkan dapat muncul dari perluasan atau perbaikan dari inovasi pelayanan publik yang telah berhasil.

Berikut ini adalah tujuan dari inovasi pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik:

1. Mendorong inovasi pelayanan publik.
2. Mendorong terciptanya dan menyebarluaskan praktik-praktik pelayanan publik yang inovatif.
3. Mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Meningkatkan kepuasan warga negara terhadap layanan pemerintah.

Inovasi biasanya menggabungkan teknologi dan juga mengacu pada pembaruan (Mulyadi Dedi, 2010). Inovasi sering kali mengacu pada teknologi dan fitur-fitur canggih lainnya yang dimiliki oleh teknologi. Selain itu, hal ini sesuai dengan tujuan dan pergeseran zaman yang menuntut layanan menjadi canggih dan sederhana.

2.1.2 Jenis Inovasi

Berikut ini adalah kategori-kategori inovasi yang ada (Soleh Mohamad, 2008):

1. Inovasi radikal adalah suatu inovasi yang sangat berbeda dan baru sebagai solusi utama dalam sebuah industri.
2. Inovasi incremental adalah suatu inovasi yang membuat suatu perubahan-perubahan kecil dan melakukan penyesuaian kedalam praktik-praktik ada.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Kuratko, D.F. (2009:141), ada empat jenis inovasi yang dapat diterapkan, yaitu penemuan, pengembangan, duplikasi, dan sintesis. Penemuan adalah suatu hal baru yang belum pernah ditemukan oleh orang lain. Pengembangan adalah tahap lanjutan dari sesuatu yang sudah ada untuk menciptakan inovasi yang lebih baik dan lebih inovatif dari yang sudah ada sebelumnya. Duplikasi adalah proses melipatgandakan atau menggandakan barang yang sudah ada. Tindakan menggabungkan atau mensintesis ide dan formula disebut sintesis.

Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa jenis inovasi ada empat. Berikut penjelasannya:

1. Penemuan adalah pengembangan barang, layanan, atau metode baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya.
2. Pengembangan adalah kelanjutan atau peningkatan dari penemuan, dan biasanya berbentuk barang, layanan, atau metode yang sudah tersedia. Pendekatan pengembangan ini sering kali menerapkan ide dengan cara yang unik pada barang atau jasa yang sudah ada.
3. Duplikasi adalah peniruan dari objek yang sudah ada. Meskipun duplikasi ini pada dasarnya adalah peniruan, namun menambahkan beberapa elemen unik untuk meningkatkan gagasan yang sudah ada dengan tujuan untuk menjadi yang terbaik (lebih unggul).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Sintesis adalah penggabungan atau pencampuran suatu gagasan dengan elemen yang sudah ada untuk menciptakan formulasi baru. Untuk menciptakan barang baru yang dapat digunakan dengan cara baru, sejumlah konsep atau produk yang telah ditemukan digabungkan dalam proses sintesis ini.

2.1.3 Prinsip Inovasi

Peter Drucker dalam Djamaludin Ancok (2012) mengemukakan beberapa prinsip dalam sebuah inovasi yaitu sebagai berikut:

1. Inovasi adalah upaya metodis dengan tujuan tertentu. Ada tahapan dan proses dalam inovasi yang menghasilkan tujuan dari sebuah penemuan atau pengembangan.
2. Inovasi tidak hanya didorong oleh persepsi tentang kebutuhan aktual. Inovasi harus difokuskan pada kebutuhan yang sesuai dengan kenyataan karena perkembangan dan kebutuhan semakin meluas.
3. Agar berhasil, inovasi harus dimulai dengan konsep yang lugas, tidak rumit, dan memiliki fokus yang jelas. Pemikiran yang sederhana dan tujuan yang pasti menjadi fokus utama dalam pembentukan sebuah inovasi selama proses penemuan atau pengembangan ide tersebut.
4. Inovasi harus dimulai dengan perubahan yang sederhana. Karena hasil dan tujuan yang dihasilkan oleh inovasi itu sendiri adalah hal yang paling penting, inovasi tidak harus dimulai dengan sesuatu yang signifikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Jangan merasa pintar ketika Anda berinovasi. Faktor terpenting dalam penemuan adalah kesederhanaan dan pandangan yang positif. Karena prinsip utama dari kesuksesan sebuah inovasi adalah pengetahuan dan literatur yang dimiliki.

Baik kekuatan internal maupun eksternal dapat memacu inovasi organisasi. Inovasi yang didorong secara eksternal terjadi karena faktor-faktor berikut:

- a) Permintaan masyarakat akan kebutuhan atau layanan berubah
- b) Perubahan organisasi terjadi sebagai hasil dari kolaborasi dengan unit-unit di luar organisasi.
- c) Perubahan disebabkan oleh teknologi yang baru diadopsi.

Inovasi yang didorong secara internal terjadi sebagai akibat dari:

- a) Keputusan pimpinan
- b) Perubahan teknologi
- c) Usulan dari bawah.

DJKN harus selalu beradaptasi dengan perubahan karena DJKN bertanggung jawab untuk menjaga aset negara, menilai aset, menangani piutang negara, dan melakukan lelang. Oleh karena itu, inovasi diperlukan agar layanan yang ditawarkan dapat memuaskan para *stakeholder*.

2.1.4 Ciri-ciri Inovasi

Dalam inovasi mempunyai 4 (empat) ciri-ciri yaitu diantaranya :

1. Sebuah penemuan dikatakan berbeda atau luar biasa jika memiliki ide, program, pengaturan, atau proses yang unik, serta potensi hasil yang diinginkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orisinalitas dan kebaruan.
3. Program inovasi dilakukan melalui program yang terencana, artinya kegiatan inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu dan bukan melalui proses yang terburu-buru.
4. Inovasi yang dilakukan memiliki tujuan, dan program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah dalam rangka mencapai tujuan tersebut, termasuk arah dan strategi untuk melakukannya.

Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:9), ada lima kualitas inovasi yang dapat digunakan untuk menilai keberhasilan suatu inovasi, antara lain:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Sejauh mana sebuah inovasi dianggap lebih unggul daripada apa yang digantikannya dikenal sebagai keunggulan relatif (Davis, 1989). Menurut (Kwon dan Zmud,1987), mengadopsi inovasi memiliki keunggulan relatif karena menawarkan lebih banyak keuntungan daripada mempertahankan status quo. Keunggulan relatif didefinisikan oleh (Rogers, 1995) sebagai keunggulan suatu pemikiran baru dibandingkan dengan ide atau gagasan sebelumnya yang merupakan tandingannya,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehingga memberikan suatu inovasi keunggulan yang berkelanjutan dibandingkan dengan konsep atau gagasan inovatif sebelumnya.

Alat penelitian yang diadaptasi dari Adams, Nelson, dan Peter Todd (1992) digunakan untuk menghitung manfaat relatif. Bekerja Lebih Cepat, Performa Kerja, Meningkatkan Produktivitas, Efektivitas, Efisiensi, dan Membuat Pekerjaan Lebih Mudah terdiri dari instrumen penelitian. Oleh karena itu, sangat penting dalam situasi ini bahwa inovasi memiliki manfaat dan lebih bernilai daripada inovasi sebelumnya. Hal ini dapat diukur dengan beberapa cara, termasuk biaya, kepraktisan, dan kepuasan. Adopsi sebuah inovasi terjadi lebih cepat jika semakin banyak keuntungan relatif yang dirasakan oleh pengadopsi. Mardhiah & Sari (2022) menggambarkan indikator-indikator dari Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) adalah

- 1) Keunggulan, yang berarti adanya sebuah keunggulan yang diberikan dari inovasi sehingga dapat meringankan atau memudahkan pengguna saat menggunakan sebuah inovasi.
- 2) Nilai Kebaruan atau *newness* meliputi mengenai pengembangan dan implementasi sesuatu yang baru dari sebuah inovasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kesesuaian (*Compability*)

Menurut Rogers dan Shoemaker (1971), kesesuaian adalah sejauh mana inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang lazim, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan pengadopsi. Littler (2001), Ram (1997), Szmigin dan Bourne (1999), dan Saba dan Natale (2006) mengemukakan, instrumen untuk mengukur kesesuaian digunakan kesesuaian dengan praktik saat ini, kesesuaian dengan nilai dan pengalaman sebelumnya, dan kesesuaian dengan keyakinan adalah beberapa instrumennya. Sebagai alternatif, inovasi juga dapat kompatibel dengan atau serupa dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan sebuah inovasi yang lama sejatinya tidak serta merta dihilangkan atau dibuang begitu saja, mungkin saja karena beberapa faktor yang menjadi penghambatnya. Karena inovasi yang lama merupakan bagian dari proses transisi ke inovasi baru nantinya. Mardhiah & Sari (2022) menggambarkan indikator-indikator dari Kesesuaian (*Compability*) adalah

- 1) Perkembangan teknologi merupakan sesuatu yang dimanfaatkan dalam penerapan inovasi. Salah satunya yaitu melihat perkembangan zaman yang sudah mengarah ke era digital.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Menurut Ram (1987; Slyke, Loy, dan Day (2002), kerumitan adalah sejauh mana sebuah inovasi dipandang sebagai sesuatu yang menantang untuk dipahami dan digunakan. Menurut teori ini, tingkat inovasi akan tinggi jika pengguna menganggapnya mudah digunakan (Marshall, Rainer, dan Morris, 2003). Adams, Nelson dan Todd (1992), Marshall dkk. (2003), dan Schlindwein dan Ison (2004), semuanya menyumbangkan instrumen untuk mengukur kerumitan inovasi. Instrumen-instrumen tersebut mudah digunakan, mudah dipelajari, mudah dipahami, mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan, mudah dimanfaatkan, dapat dikontrol, dan fleksibel. Oleh karena itu, inovasi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi daripada terobosan sebelumnya karena sifatnya yang baru.

Mardhiah & Sari (2022) menggambarkan indikator-indikator dari Kerumitan (*Complexity*) adalah

- 1) Keluhan masyarakat terhadap penggunaan inovasi berupa kerumitan atau kendala yang dirasakan.
 - 2) Fasilitas merupakan komponen yang digunakan sebagai pendukung dalam penerapan inovasi
4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Menurut teori ini, akan ada tingkat inovasi yang tinggi jika khalayak umum percaya bahwa mudah untuk menguji coba inovasi yang disajikan (Reiss dan Wacker, 2000). Alat pengukuran trialability

diambil dari Szmigin dan Bourne (1999) dan Gahtani (2003). Alat-alat ini memungkinkan seseorang untuk menguji coba produk baru dan melihat bagaimana kinerjanya di lingkungan mereka sendiri. Inovasi hanya dapat diakui jika telah diuji coba dan terbukti memiliki keunggulan dibandingkan inovasi sebelumnya atau lebih bernilai. Sehingga dapat ditarik indikator-indikator pada Kemungkinan Dicoba (*Triability*) adalah

- 1) Respon masyarakat yang berarti masyarakat dapat mencoba inovasi dengan mandiri dan merasakan langsung keunggulan yang ada pada sebuah inovasi.
 - 2) Kinerja merupakan proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam menerapkan inovasi untuk mencapai tujuan tertentu.
5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Gogers (1995) mendefinisikan observabilitas sebagai kemudahan bagi orang lain untuk menyaksikan hasil dari sebuah inovasi. Hal ini mengimplikasikan bahwa jika masyarakat mengapresiasi kemudahan yang diberikan, maka tingkat inovasi akan tinggi (Rogers, 1995; Karahanna, Straub, dan Chervany, 1999). Gahtani, 2003 memberikan instrumen untuk mengukur *viewability*, yang terdiri dari Mudah dipahami dan dijelaskan kepada orang lain, dan orang lain tersebut mendemonstrasikan keuntungan menggunakan penemuan dan cara kerjanya. Oleh karena itu, sebuah inovasi harus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat diamati dalam hal bagaimana inovasi tersebut berfungsi dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Mardhiah & Sari (2022) menggambarkan indikator-indikator dari Kemudahan Diamati (*Observability*) adalah

- 1) Kemudahan akses yang berarti bagaimana kemudahan akses dalam membuka dan menggunakan sebuah inovasi.
- 2) Sosialisasi atau kemampuan dalam memperkenalkan sebuah inovasi kepada penggunanya dan pengguna yang mudah dan paham dalam menerima sosialisasi.

2.2 Inovasi Pelayanan Lelang KPKNL Pekanbaru

Konsep inovatif yang dikenal sebagai Sistem Informasi Berkas Permohonan Lelang "Sibelalang" adalah sebuah *spreadsheet* yang berisi rincian status permohonan lelang yang dapat diketahui oleh pemohon lelang, seperti nama verifikator dan pejabat lelang yang bertanggung jawab atas permohonan tersebut dan catatan tentang kekurangan berkas. Dengan adanya inovasi ini, pemohon lelang dapat mengecek status permohonan lelang, mengetahui kekurangan berkas, dan menghubungi verifikator atau juru lelang yang bersangkutan hanya dengan mengklik URL yang telah disediakan oleh KPKNL Pekanbaru.

Supervisor di lingkungan pemohon lelang juga dapat dengan mudah melacak status permohonan lelang tanpa harus masuk ke akun masing-masing PIC atau akun kantor cabang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data tersebut juga dapat dimanfaatkan secara internal oleh KPKNL Pekanbaru untuk monitoring dan evaluasi oleh kepala kantor dan kepala seksi pelayanan lelang. Berikut fitur yang ada pada Aplikasi Sibelalang.

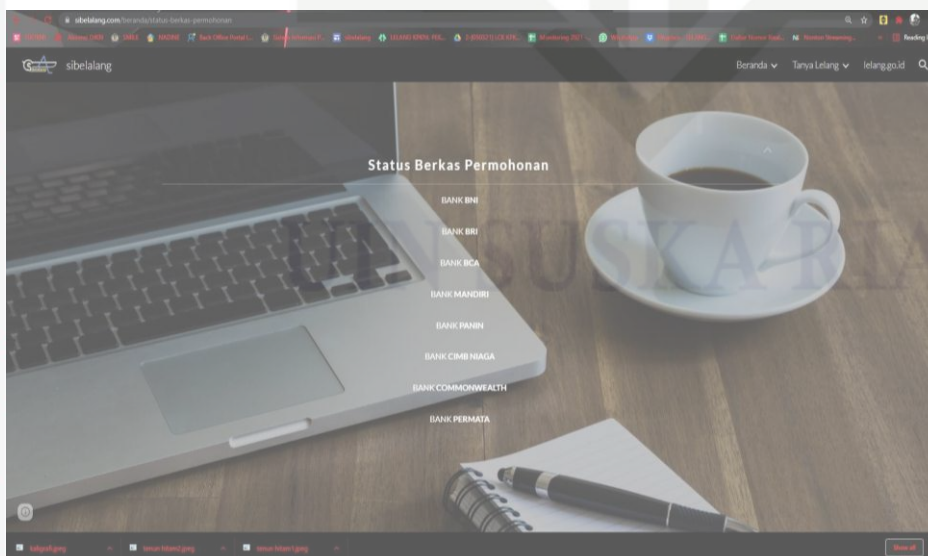
Gambar 2. 1 Tampilan Beranda Aplikasi Sibelalang

Sistem informasi berkas lelang



Gambar 2. 2 Status Berkas Lelang

Berisi proses permohonan lelang mulai permohonan masuk hingga penetapan jadwal lelang

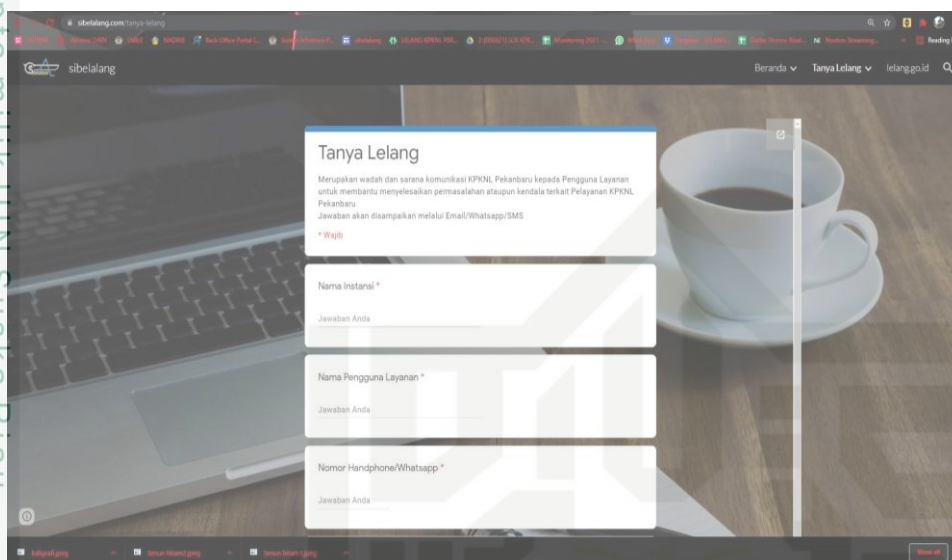


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2. 3 Tanya Lelang

Berisi form isian tentang hal-hal yang perlu ditanyakan terkait lelang



Gambar 2. 4 Tata Cara Lelang

Berisi panduan permohonan lelang hingga contoh dokumen permohonan lelang dan juga dilengkapi brosur lelang



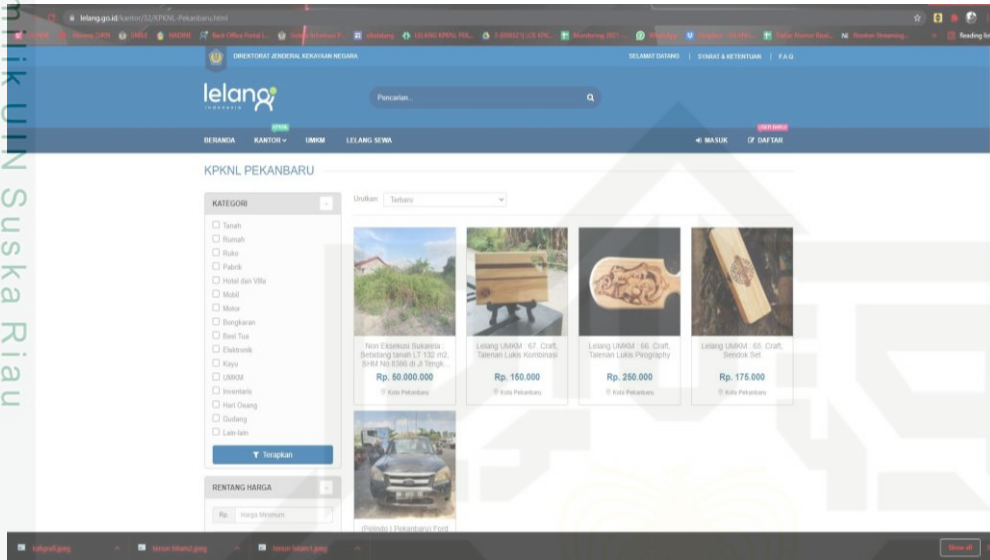
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2. 5 Lelang.go.id

Merupakan tautan yang langsung diarahkan ke

<https://lelang.go.id/kantor/32/KPKNL-Pekanbaru.html>



2.3 Mekanisme Dan Tata Cara Pengajuan Dan Dokumen Persyaratan Permohonan Lelang (Lelang Eksekusi)

Berikut adalah tata cara pengajuan permohonan lelang sesuai dengan Undang-Undang Hak Tangungan Pasal 6 dan Peraturan Menteri Keuangan No. PMK 213/PMK.06/2020 adalah sebagai berikut:

Sebelum adanya inovasi pelayanan lelang:

1. Pemohon lelang mengajukan surat permohonan lelang kepada Kepala KPKNL disertai dokumen persyaratan lelang.
2. Pengajuan surat permohonan lelang wajib dilakukan menggunakan aplikasi lelang.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Berkas fisik harus diterima KPKNL paling lambat 14 hari kerja sejak dinyatakan lengkap sesuai tiket permohonan pada aplikasi.
4. Jika diterima lebih dari 14 hari kerja dan/atau terdapat perbedaan data dengan softcopy pada Aplikasi Lelang, permohonan lelang tidak dapat diproses dan Penjual harus mengajukan kembali permohonan lelang dari awal untuk diproses kembali.

Berikut dokumen persyaratan lelang (umum) yang harus disampaikan pada saat permohonan lelang, sebagai berikut:

1. Surat permohonan lelang
2. Salinan/fotokopi surat keputusan penunjukan penjual/surat tugas penjual
3. Daftar barang, nilai limit dan uang jaminan
4. Surat persetujuan dari pemegang HPL/HM, dalam hal Alas Hak Sekunder
5. Daftar Isian penyeteroran hasil bersih lelang
6. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) pemohon lelang
7. Surat keterangan dari Penjual mengenai syarat lelang tambahan (apabila ada), sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Surat pernyataan/surat keterangan dari penjual bahwa objek lelang dalam penguasaan fisik Penjual, dalam hal objek lelang berupa barang bergerak yang berwujud
9. Foto objek lelang
10. Bukti pembayaran Bea Permohonan Lelang
Berikut dokumen persyaratan lelang (khusus) terdiri dari:
 - a. dokumen yang bersifat khusus yang disampaikan pada saat permohonan lelang terdiri dari:
 1. Salinan/fotokopi Perjanjian Kredit
 2. Salinan/fotokopi Sertipikat Hak Tanggungan dan APHT
 3. Fotokopi sertipikat/bukti kepemilikan hak
 4. Salinan/fotokopi Perincian Hutang salinan/fotokopi bukti bahwa debitor wanprestasi berupa surat peringatan
 5. Surat pernyataan dari pemohon lelang yang isinya akan bertanggung jawab apabila terjadi gugatan perdata dan/atau tuntutan pidana
 6. Salinan/fotokopi laporan penilaian/penaksiran yang memuat tanggal penilaian/penaksiran dalam hal nilai limit kurang dari 5M, atau
 7. Salinan/fotokopi laporan penilaian yang memuat tanggal penilaian dalam hal nilai limit paling sedikit 5M
 - b. Dokumen yang bersifat khusus yang disampaikan sebelum pelaksanaan lelang terdiri dari:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bukti pengumuman lelang
2. SKT/SKPT dalam hal objek yang dilelang berupa bidang tanah atau satuan rumah susun
3. Surat pernyataan tanggung jawab formil dan materiil dari Penjual mengenai tidak adanya perubahan data fisik dan data yuridis bidang tanah atau satuan rumah susun yang akan dilelang, dalam hal SKPT/SKT yang digunakan adalah SKPT/SKT yang telah terbit sebelumnya.

Berikut ini beberapa perbedaan proses lelang sebelum dan sesudah adanya inovasi lelang:

Kegiatan	Dahulu	Sekarang
Pengumuman Lelang	Selebaran dan/atau koran	Selebaran dan/atau koran
Pembayaran Uang Jaminan Lelang	Tunai, dan melalui setoran rekening. Pengembalian uang jaminan secara manual, harus datang ke kantor dengan membawa bukti setor	Melalui setoran rekening virtual. Pengembalian dilakukan segera melalui rekening virtual, setelah ada notifikasi dari Pejabat Lelang.
Pembayaran Biaya Permohonan Lelang dan lelang batal.	Tunai dan gratis bagi lelang eksekusi dan Instansi Pemerintah	Transfer melalui kode billing kas negara dan gratis bagi lelang eksekusi dan Instansi Pemerintah
Nilai Limit Lelang	Berasal dari Pemohon Lelang, dahulu pernah bersifat rahasia, sehingga dianggap tidak transparan	Berasal dari pemohon berdasarkan penilaian dari Penilai Publik, bersifat terbuka dan dicantumkan dalam pengumuman lelang.
Penyampaian Hasil Bersih Lelang	Bisa manual dengan diambil pada KPKNL atau melalui transfer rekening.	Dilakukan melalui transfer rekening pemohon lelang atau ke kas negara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pelunasan Lelang	Tunai dan/transfer rekening. Dapat dilakukan maksimal 3 hari setelah lelang	Transfer rekening virtual. Dapat dilakukan maksimal 5 hari setelah lelang
Cara penawaran	Naik-naik atau turun-turun, secara terbuka (open bidding) atau dalam amplop tertutup (closed bidding)	Naik-naik atau turun-turun, secara terbuka (open bidding) atau dalam amplop tertutup (closed bidding) melalui aplikasi lelang.
Pelaksanaan Lelang	Konvensional dengan kehadiran peserta lelang	Secara elektronik tanpa kehadiran peserta

Selain adanya perbedaan tersebut, dalam pelaksanaan lelang juga terdapat perubahan lainnya, yaitu:

1. Permohonan lelang dilakukan secara elektronik. Hal ini dilakukan untuk mempercepat dilakukannya proses verifikasi kelengkapan dokumen lelang oleh Pejabat Lelang, sebelum diterbitkannya Surat Penetapan Hari/Jadwal Lelang. Secara formal memang masih dituntut penyerahan berkas fisik, namun dengan dilakukannya pengiriman berkas secara online terlebih dahulu, akan dapat mempercepat pelaksanaan verifikasi kelengkapan berkas, dan memangkas waktu proses kelengkapan berkas lelang.
2. Calon peserta lelang dituntut untuk mandiri, bertanggung jawab, serta menguasai teknologi informasi.
3. Interaksi antara pejabat lelang, bendahara penerimaan, pemohon lelang, dan peserta lelang sudah banyak berkurang. Sehingga dapat mengurangi risiko adanya potensi kolusi,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



korupsi dan gratifikasi. Dahulu kita familiar sekali dengan istilah mafia lelang, dimana banyak peserta lelang yang ikut lelang, tetapi tidak terjadi persaingan yang sehat dalam penawaran lelang. Beberapa pihak peserta lelang diduga mengintimidasi pihak lain, sehingga harga yang terbentuk tidak optimal. Melalui lelang online hal tersebut tidak akan terjadi, karena tidak ada interaksi antar peserta lelang.

4. Informasi lelang semakin terbuka, karena hampir setiap pengumuman lelang selalu diposting pada website lelang.go.id dan semua orang bisa mengakses informasi tersebut.
5. Dengan dilaksanakannya lelang secara online melalui domain lelang.go.id dan aplikasi lelang Indonesia, maka semakin membuka kesempatan bagi setiap orang untuk dapat mendaftar sebagai peserta lelang dan mengikuti lelang di seluruh Indonesia. Karena persyaratan untuk mempunyai akun lelang pada website tersebut sangat mudah, yaitu dengan klik daftar dan mengisi data identitas diri (KTP), nomor handphone, dan alamat email yang masih aktif, NPWP, dan nomor rekening bank dengan mengikuti tahapan yang terdapat dalam website atau aplikasi tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

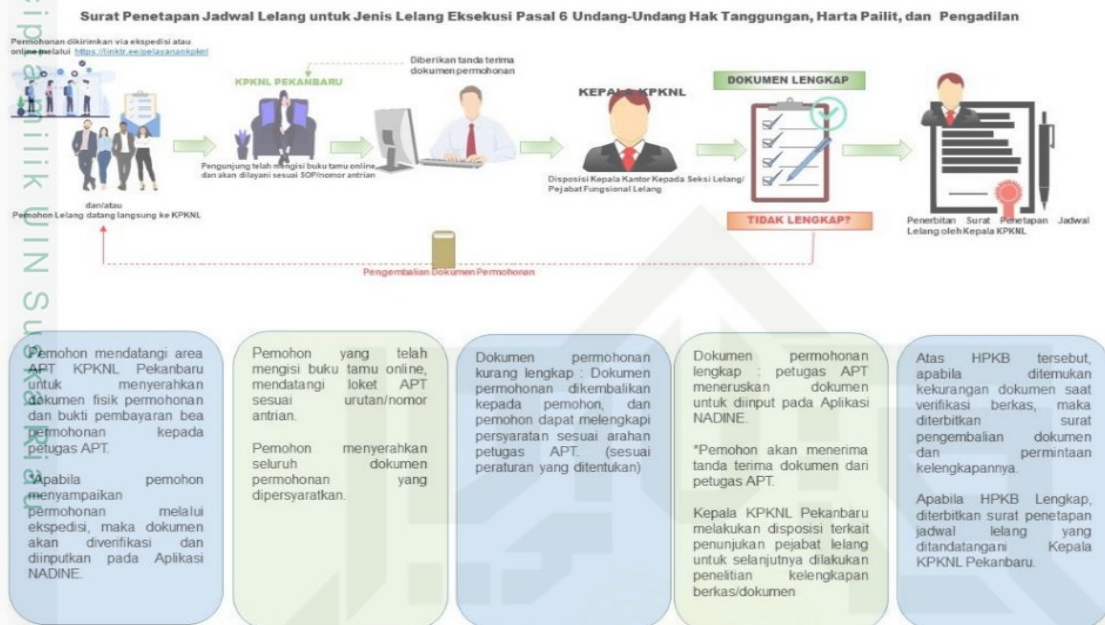
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.6 Prosedur Lelang Oleh KPKNL Pekanbaru



2.4 Penerapan

Penerapan secara bahasa diartikan sebagai "pelaksanaan, penerapan" dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara umum, implementasi merujuk pada tindakan atau pelaksanaan dari sebuah strategi yang telah disusun secara matang dan terencana. Untuk menjamin kepastian dan kejelasan mengenai rencana tersebut, implementasi hanya dilakukan jika sudah ada perencanaan yang baik dan matang atau rencana yang sudah dibuat jauh-jauh hari sebelumnya. Penyediaan sarana untuk melakukan tindakan yang berdampak atau berpengaruh terhadap sesuatu disebut sebagai penerapan atau implementasi. Untuk mencapai tujuan kegiatan, tindakan tersebut direncanakan dengan cermat, dilaksanakan, dan mengikuti seperangkat standar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Usman (2002), pelaksanaan adalah suatu tugas, tindakan, aktivitas, atau komponen suatu sistem. Untuk mencapai tujuan, suatu aktivitas yang direncanakan dan dilakukan disebut "pelaksanaan". Menurut Setiawan (2004), implementasi mengacu pada penerapan tindakan yang mengubah bagaimana tujuan dan tindakan berinteraksi. Hubungan antara tujuan dan tindakan yang diambil untuk mencapainya disebut implementasi, dan hal ini membutuhkan jaringan yang efektif dari personil administratif, lembaga pemerintah, dan birokrasi.

Dari pengertian ini, dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah tindakan dari sebuah rencana yang telah dipikirkan dengan matang. Fokus implementasi adalah pelaksanaan aktual dari sebuah rencana.

Mulyadi mendefinisikan implementasi sebagai tindakan mengambil langkah-langkah untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam sebuah keputusan. Tindakan ini mencoba menerapkan modifikasi besar atau kecil seperti yang telah diputuskan sebelumnya dengan mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola operasional (Mulyadi, 2015). Pada intinya, implementasi melibatkan upaya untuk memahami apa yang seharusnya terjadi setelah perangkat lunak diterapkan. Proses persiapan implementasi setidaknya menyangkut beberapa hal penting yakni:

1. Penyiapan sumber daya, unit dan metode.
2. Penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima dan dijalankan.



3. Penyediaan layanan, pembayaran dan hal lain secara rutin.

Selain itu, menurut Lister, implementasi menyangkut tindakan-tindakan dan prosedur-prosedur yang akan menentukan apakah arah yang telah diprogramkan akan terpenuhi seluruhnya (Taufik dan Isril, 2013:136). Sementara itu, Horn mendefinisikan implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh orang-orang, pejabat-pejabat, organisasi-organisasi pemerintah, atau kelompok-kelompok swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan. Akibatnya, tujuan-tujuan dalam kebijakan yang akan diimplementasikan berhubungan langsung dengan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan (Tahir, 2014: 55).

Tahap implementasi, menurut Meter dan Horn, tidak dimulai ketika tujuan dan sasaran ditetapkan oleh keputusan kebijakan sebelumnya, melainkan dimulai setelah proses legislasi selesai dan pendanaan serta alokasi sumber daya diputuskan (Taufik dan Isril, 2013:136). Karena membantu tercapainya tujuan implementasi suatu kebijakan secara optimal, maka dalam hal ini penyiapan sarana dan prasarana dalam implementasi suatu invensi juga perlu diperhatikan.

Implementasi pada hakikatnya merupakan salah satu tahapan dalam pengembangan kebijakan publik di suatu negara, menurut Syaukani dkk. Setelah perumusan suatu kebijakan dengan tujuan-tujuan tertentu, baik tujuan jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang, maka implementasi sering kali dilakukan (Pratama, 2015:229).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Mazmanian dan Sebatier, menyebutkan bahwa implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau badan peradilan lainnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dengan berbagai cara untuk menstruktur atau mengatur proses implementasinya (Waluyo, 2007:49). Sudut pandang ini mengarah pada kesimpulan bahwa proses implementasi kebijakan tidak hanya mempengaruhi tindakan-tindakan dari unit-unit administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program, tetapi juga hasil-hasilnya bagi masyarakat secara keseluruhan (Nugroho, 2003).

2.5 Pandangan Islam

Semua orang telah belajar untuk selalu berbuat baik kepada sesama manusia melalui ajaran Islam. Ayat 58 dari Al-Qur'an Surat An-Nisa' berisi kalimat berikut ini:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya: “Sesungguhnya, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sesungguhnya, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sesungguhnya, Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.” (QS. An-Nisa” Ayat 58).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari ayat di atas, jelas bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat sama dengan menyampaikan amanah yang harus dilaksanakan dengan baik dan benar. Masyarakat harus mendapatkan pelayanan yang optimal dari pihak pemberi layanan, dalam hal ini pemerintah. Istilah inovasi kemudian ditemukan dalam wahyu Allah SWT dalam Al Qur'an Surat Ar-Ra'd Ayat 11, yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ

Artinya: “*Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.*” (QS. Ar-Ra'd Ayat 11).

Dari ayat di atas, jelaslah bahwa perubahan dan inovasi adalah dua hal yang identik. Untuk berubah menjadi lebih baik, individu, organisasi, komunitas, dan pemerintah harus bekerja sama untuk menciptakan inovasi ini.

2.6 Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat teori yang digunakan dalam analisis penelitian yang telah dilakukan, penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai salah satu sumber untuk penelitian saat ini. Tidak ada karya penelitian dengan judul yang sama yang ditemukan selama penulis melakukan penelusuran pada penelusuran terdahulu. Namun, penulis menggunakan beberapa karya sebagai referensi untuk mendukung isi penelitian ini. Penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian penulis tercantum di bawah ini.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Sintya Dea Febrianti Dan Eva Hany Fanida Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis Nik (Sipandaunik) Di Kabupaten Ponorogo	Menurut Kalvet (2012), rincian elemen sukseksi inovasi pelayanan adalah sebagai berikut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pajak daerah dengan menggunakan aplikasi Sipandaunik berhasil meningkatkan pelayanan pajak daerah menjadi lebih efektif dan efisien: Kepemimpinan dan kompetensi sektor publik, pendanaan yang memadai, dukungan legislatif dan regulasi, dan penciptaan infrastruktur teknologi informasi (strategis) merupakan empat prioritas utama.6) Kompetensi Sektor Swasta, Kemitraan Pemerintah-Swasta, dan	Indikator penelitian yang dilakukan oleh penulis sendiri adalah sesi dengan teori Widodo (2017:25) yaitu: 1). Ada tidaknya dampak positif atau kemamfaatan dari suatu inisiatif perubahan. 2). Mampu member solusi terhadap masalah, 3). Inovasi juga haruslah berkesinambungan.
2	Mony Juwita, Antri Mariza Qadarsih, Oktir Nebi Inovasi Pelayanan Publik Bidang Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kota Sungai Penuh	Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan pembaharuan dalam pemberian pelayanan menjadi efektif dan efesien. Adapun kendala yang dihadapi yaitu akses jaringan lamban memperlambat pekerjaan dan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) masih kurang populer di kalangan masyarakat.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan komparatif, berbeda dengan penelitian penulis sendiri yang menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.
3	Try Kristiono, (2019) Penerapan	SIM keliling didirikan untuk memenuhi kebutuhan	Penelitian ini bertujuan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	Inovasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Penerapan Sim Keliling Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Satlantas Polres Kediri Kota).	masyarakat pemohon SIM akan pelayanan perpanjangan SIM yang cepat, mudah, transparan dan bebas dari calo. Penelitian ini bertujuan mengembangkan bagaimana penerapan SIM keliling sebagai bagian dari inovasi pelayanan perpanjangan SIM dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Kediri Kota.	mengembangkan bagaimana penerapan SIM keliling sebagai bagian dari inovasi pelayanan perpanjangan SIM dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Kediri Kota. Sedangkan tujuan dari penelitian penulis adalah untuk mengetahui penerapan inovasi layanan dan juga faktor penghambat.
4	Fiyolla Junita Sari , Nellis Mardhiah Inovasi Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Bukittinggi	objek penelitian yang telah ditetapkan Objek penelitian yaitu kesiapan sumber DPMPTSPPTK dalam memberikan pelayanan IMB berbasis system dan inovasi SIMBG dalam IMB. Terdapat 5 indikator inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam pangestu antara lain yaitu Keunggulan Relative (Relative Advantage), Kesesuaian (Compability), Kerumitan coba(Triability), dan kemudahan diamati (Observability).	Penulis menggunakan teori dari widodo. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori yang digunakan adalah teori implementasi inovasi model Rogers.

Sumberr: Data Diolah Tahun 2023

2.7 Defenisi Konsep

Definisi berikut dari investigasi ini disediakan oleh penulis untuk menyederhanakan analisis dan membatasi ruang lingkup penelitian:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Inovasi menurut Rogers dalam Suwarno, (2008: 9), inovasi dalam pelaksanaannya memiliki 5 karakteristik inovasi yang harus ada dalam sebuah inovasi antara lain yaitu: 1). *Relative Advantage* atau keuntungan relatif, 2). *Compability* atau kesesuaian, 3). *Complexity* atau kerumitan, 4) *Triability* atau kemungkinan dicoba, 5) *Observability* atau kemudahan diamati.
2. Penerapan menurut Horn (Tahir, 2014:55) mengartikan penerapan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh baik individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan.

2.8 Konsep Operasional

Konsep operasional bertujuan untuk mendefinisikan ruang lingkup masalah penelitian sesuai dengan variabel dan indikator yang telah ditetapkan berdasarkan teori dan kemudian dapat digunakan untuk pengukuran dalam praktiknya agar tidak terjadi perbedaan penafsiran pada saat menganalisis hasil penelitian.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

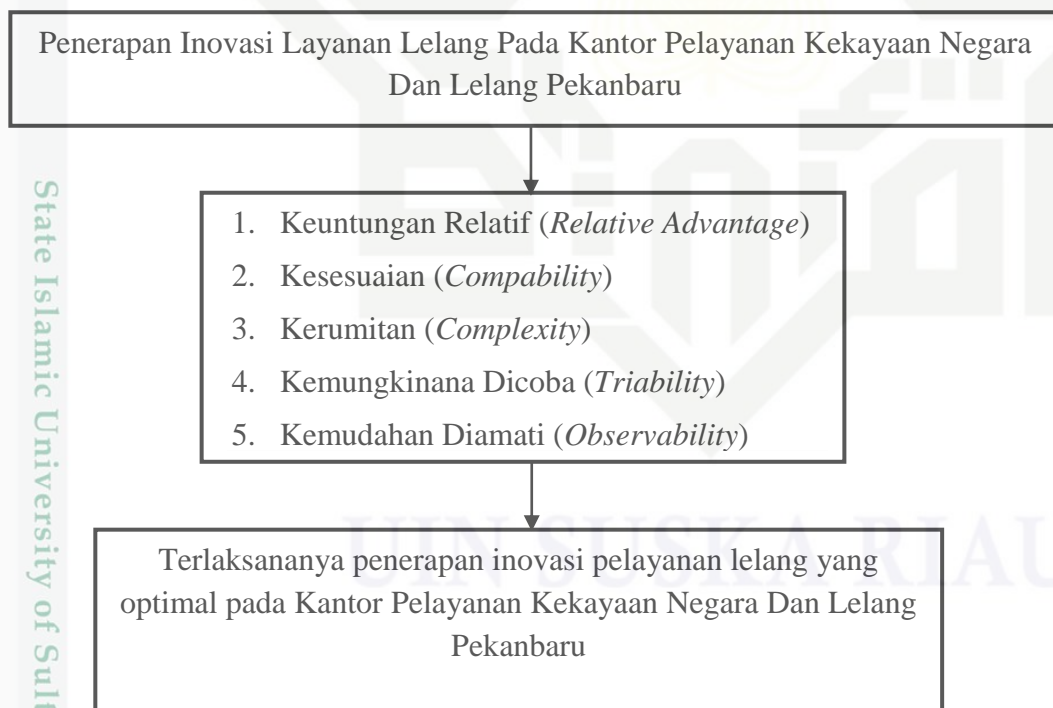
Tabel 2. 2 Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Penerapan Inovasi Pelayanan Lelang Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru	Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>)	1. Keunggulan 2. Nilai Kebaruan
	Kesesuaian (<i>compability</i>)	1. Perkembangan teknologi
	Kerumitan (<i>Complexity</i>)	1. Keluhan Masyarakat 2. Fasilitas
	Kemungkinan Dicoba (<i>Triability</i>)	1. Respon Masyarakat 2. Kinerja Pegawai
	Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>)	1. Kemudahan Akses 2. Sosialisasi

Sumber: Teori Rogers dalam Suwarno, (2008:9)

2. 7 Kerangka Berfikir

Gambar 2. 7 Kerangka Berfikir



Sumber: Teori Rogers dalam Suwarno, (2008:9)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian deskriptif Kualitatif. Metode Kualitatif untuk menguji hipotesis/teori. Berdasarkan rangkaian teori tentang penelitian kualitatif tersebut, karena jenis penelitian ini memusatkan pada skripsi data yang berupa kalimat-kalimat yang memiliki arti mendalam yang berasal dari informan dan perilaku yang diamati. Data hasil penelitian ini berupa fakta-fakta yang ditemukan pada saat di lapangan oleh peneliti (Suigiyono, 2016).

Menurut (Moeleong, 2016 : 6) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Maka dari itu penulis akan menggunakan kondisi objektif yang ditemui di lapangan berdasarkan data-data yang berkaitan dengan masalah-masalah Penerapan Inovasi Pelayanan Lelang Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pekanbaru beralamat di Jalan Jenderal Sudirman N0. 24, Tengkerang Tengah, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28125. Penelitian ini dimulai pada januari-April 2023.

3.3 Sumber Data

1. Data Primer

Lofland dalam Moloeng (2006: 157) menyatakan Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh peneliti dari lapangan. Data primer penelitian ini adalah hasil wawancara mendalam yang dilakukan antara peneliti dan informan. Informan yang dipilih adalah informan yang dianggap mengetahui kebenaran yang terjadi di lapangan. Sumber data pokok dalam penelitian ini adalah Pegawai dan Pemohon Lelang di KPKNL Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh berupa, dokumen, instansi, literatur, artikel yang relevan dengan objek penelitian, antara lain buku-buku, referensi, jurnal-jurnal umum dan internasional serta peraturan perundang-undangan, surat keputusan kepala kantor KPKNL Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden. Wawancara bermakna berhadapan langsung antara interview dengan responden, dan kegiatan nya dilakukan secara lisan. (P. Joko Subagyo, 2011:39).

Menurut Arikuto (2010:198) wawancara adalah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi terwawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan komunikasi dengan sumber data. Komunikasi tersebut dilakukan dengan dialog (Tanya Jawab) secara lisan, baik langsung maupun tidak langsung (Djumhur dan Surya:1985). Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara untuk memperoleh data secara langsung dan akurat mengenai Penerapan Inovasi Pelayanan Lelang Di KPKNL Pekanbaru.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2015:329). Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari Kantor



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru ataupun buku-buku, serta literatur-literatur lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

c. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain (Sugiyono, 2018:229). Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik observasi untuk melihat dan mengamati secara langsung kelengkapan bagaimana penerapan inovasi pelayanan lelang. observasi dilakukan untuk melihat sejauh mana penerapan inovasi pelayanan lelang di KPKNL Pekanbaru dan mencari tahu apa saja yang menjadi faktor pendukung dan pengambatnya.

3.5 Informan Penelitian

Penentuan subjek dilakukan berdasarkan purposive sampling yaitu peneliti menentukan sendiri sampel/informan berdasarkan kriteria tertentu yang telah peneliti tetapkan. Untuk teknik yang peneliti gunakan dalam pengambilan sample, peneliti menggunakan teknik key ingforman. Adapun yang peneliti tetapkan sebagai key informan adalah subjek ataupun individu serta lembaga yang peneliti anggap mampu mengetahui permasalahan ini.

Informan peneliti adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi, informasi penelitian adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang sifatnya keadaanya diteliti (Sukandarumidi, 2022:65). Informan peneliti dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang ada hubungannya dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Informan Peneliti

No	Informan Penelitian	Keterangan
1.	Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara	1
2.	Seksi Hukum dan Informasi-Teknis Pengembang	1
3.	Pelelang Ahli Pertama	1
4.	Subbagian Umum	1
5.	Petugas Area Pelayanan Publik	1
6.	Masyarakat/Pemohon	5
Jumlah		10

Sumber : Data Diolah Tahun 2023

3. 6 Teknik Analisa Data

Analisa data yang dibutuhkan didalam penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif. Analisa data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisir data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan pada orang lain (Moleong, 2011:248).

Analisa data dalam metode ini yaitu deskriptif kualitatif, dimana pembahasan penelitian serta hasilnya akan memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan data empiris yang diperoleh dilapangan melalui hasil wawancara, lalu diambil suatu kesimpulan untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan jawaban atas permasalahan yang dihadapi agar mendapatkan suatu solusi dalam hal penerapan inovasi pelayanan lelang pada KPKNL Pekanbaru.

Langkah-langkah dalam menganalisa data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data, diartikan sebagai suatu proses kegiatan pengumpulan data yang lengkap
- b. Reduksi data, berarti merangkum dan memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal yang penting
- c. Penyajian data dalam penelitian ini bisa dilakukan dengan urain singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya
- d. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, kesimpulan adalah tujuan ulang pada catatan dilapangan atau kesimpulan dapat ditinjau sebagaimana yang ditimbulkan data yang harus diuji kebenarannya dan kecocokannya melalui validasinya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah KPKNL Pekanbaru

Dalam rangka mendorong perluasan ekonomi rakyat pasca-kolonial, pemerintah meluncurkan kebijakan untuk mengucurkan atau meminjamkan uang tunai untuk kredit kepada para pemilik usaha kecil setelah Republik Indonesia diproklamasikan kemerdekaannya pada tahun 1945. Komite Pemikir Strategi Ekonomi, yang didirikan oleh Muhammad Hatta pada tahun 1946, menyusun strategi ini. Seiring perkembangannya, pencairan atau pinjaman uang dari pemerintah tidak dapat dilunasi tepat waktu, dan dana tersebut bahkan berakhir sebagai kredit macet. Situasi ini diperkirakan akan sangat berbahaya bagi keuangan dan kekayaan Negara, yang selanjutnya akan menghambat ekspansi ekonomi bangsa, jika tidak segera dilakukan tindakan pengamanan.

Oleh karena faktor-faktor tersebut dan kenyataan bahwa sistem penyelesaian perkara yang berlaku pada saat itu, yang didasarkan pada pasal 195 HIR, tidak dapat memenuhi perannya dalam melindungi keuangan dan aset negara, maka dibentuklah Panitia Penyelesaian Piutang Negara (P3N) yang didasarkan pada Surat Keputusan Penguasa Perang Pusat Kepala Staf Angkatan Darat Nomor Kpts/PERPU/0241/1958, tertanggal 6 April 1958. Dengan tugas melakukan penyelesaian piutang negara dengan cara Parate Eksekusi (melaksanakan sendiri putusan-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

putusannya seperti surat paksa, sita, lelang, dan keputusan hukum lainnya tanpa harus meminta bantuan lembaga peradilan).

Indonesia kembali ke keadaan tertib sipil pada tanggal 16 Desember 1960, berdasarkan Dekrit Presiden 5 Juli 1959, landasan hukum yang mendasari tindakan Penguasa Perang Pusat (yaitu Undang-Undang Dasar Sementara 1950) tidak lagi berlaku dalam keadaan tertib sipil. Sebagai akibatnya, semua keputusan Penguasa Perang Pusat dan peraturan-peraturan pelaksanaannya menjadi tidak berlaku. Kewajiban P3N untuk menyelesaikan piutang negara secara cepat dan efektif masih dipandang relevan dan harus dilaksanakan. Oleh karena itu, dipandang perlu untuk membuat suatu ketentuan pengganti sebelum Keputusan Penguasa Perang Pusat dicabut untuk mempertahankan eksistensi tanggung jawab dan kekuasaan pengurus piutang negara yang cepat dan efektif.

Panitia Urusan Piutang Negara (PUPN), yang menggantikan P3N, dibentuk berdasarkan UU No. 49 Prp. 196, yang disahkan oleh pemerintah pada tanggal 14 Desember 1960. PUPN kini memiliki kekuatan parate eksekusi untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Struktur organisasi Panitia Urusan Piutang Negara (PUPN) tidak mampu menangani pengalihan piutang negara yang timbul dari kredit investasi pada tahun 1971. Berdasarkan UU No. 49 Prp tahun 1960 yang mengatur tentang Panitia Urusan Piutang Negara (PUPN), suatu panitia antar departemen yang hanya menetapkan produk hukum dalam pengurusan piutang negara, maka



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Badan Urusan Piutang Negara (BUPN) memiliki tanggung jawab untuk mengelola penyelesaian piutang negara. Panitia Urusan Piutang Negara (PUPN), sebuah komite interdepartemental, diatur oleh 49 Prp tahun 1960 dan hanya menetapkan produk hukum untuk pengelolaan piutang negara. Menteri Keuangan mengeluarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 517/PMK/IV/1976 mengenai struktur dan proses operasional BUPN, dimana Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara (BUPN) ditugaskan untuk mengurus piutang negara, sebagai perpanjangan tangan dari Keputusan Presiden.

Untuk mempercepat proses pelunasan piutang negara macet, diterbitkanlah Keputusan Presiden Nomor 21 tahun 1991 yang menggabungkan fungsi lelang dan seluruh aparatnya dari lingkungan Direktorat Jenderal Pajak ke dalam struktur organisasi BUPN, sehingga dibentuk organisasi baru yang bernama Badan Usaha Piutang dan Lelang Negara (BUPLN). Sebagai tindak lanjut, Menteri Keuangan memutuskan bahwa tugas operasional pengurusan piutang negara dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pengurusan Piutang Negara (KP3N), sedangkan tugas operasional lelang dilakukan oleh Kantor Lelang Negara (KLN), selanjutnya berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 177 tahun 2000 yang ditindak lanjuti dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 2/PMK.01/2001 tanggal 3 Januari 2001, BIPLN ditingkatkan menjadi Direktorat Jenderal Piutang dan Lelang Negara (DJPLN) yang fungsi



operasionalnya dilaksanakan oleh Kantor Pengurusan Piutang dan Lelang Negara (KP2LN).

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon 1 Kementerian Negara Republik Indonesia, DJPLN berubah menjadi Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) pada tahun 2006. Hal ini dilakukan sebagai dampak dari reformasi birokrasi di lingkungan Departemen Keuangan yang menggabungkan fungsi pengurusan piutang negara dan pelayanan lelang dengan fungsi pengelolaan kekayaan negara pada Direktorat Pengelolaan Barang Milik/Kekayaan Negara (PBM/KN) Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

Delapan (8) unit eselon II membentuk unit kerja kantor pusat DJKN, yaitu Sekretariat, Direktorat Barang Milik Negara I, Direktorat Barang Milik Negara II, Direktorat Barang Milik Negara Lainnya, Direktorat Penilaian Barang Milik Negara, Direktorat Lelang, dan Direktorat Hukum dan Informasi.

Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara membawahi Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru yang merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN). Oleh karena itu, KPKNL Pekanbaru berfungsi sebagai kantor operasional Kantor Wilayah DJKN. Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru bertugas memberikan pelayanan terkait bidang kekayaan negara, penilaian dan lelang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2 Wilayah Kerja KPKNL

Berikut wilayah kerja KPKNL Riau yaitu KPKNL Pekanbaru Dan Dumai yang sama-sama berada dibawah Kanwil Riau, Sumatera Barat dan Kepulauan Riau.

Wilayah kerja KPKNL Pekanbaru terdiri dari 7 kota/kabupaten yaitu: Kota Pekanbaru, Kabupaten Kampar, Kabupaten Indragiri Hulu, Kabupaten Indragiri Hilir, Kabupaten Kuantan Singigi, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Pelalawan.

Sedangkan wilayah kerja KPKNL Dumai terdiri dari 5 kota/kabupaten yaitu diantaranya: Kota Dumai, Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Kepulauan Meranti, Kabupaten Siak, Kabupaten Rokan Hilir.

4.3 Visi dan Misi KPKNL Pekanbaru

Visi

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pekanbaru menetapkan visi sebagai berikut: *“Menjadi Pengelola Kekayaan Negara yang Profesional dan Akuntabel untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”*

Misi

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pekanbaru menetapkan misi sebagai berikut:

- a. Mengoptimalkan pengelolaan kekayaan negara.
- b. Mengamankan kekayaan negara secara fisik, administrasi, dan hukum.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Meningkatkan tata kelola dan nilai tambah pengelolaan kekayaan negara.
- d. Menghasilkan nilai kekayaan negara yang wajar dan dapat dijadikan acuan dalam berbagai keperluan.
- e. Mewujudkan lelang yang efisien, transparan, akuntabel, adil, dan kompetitif sebagai instrumen jual beli yang mampu mengakomodasi kepentingan masyarakat.

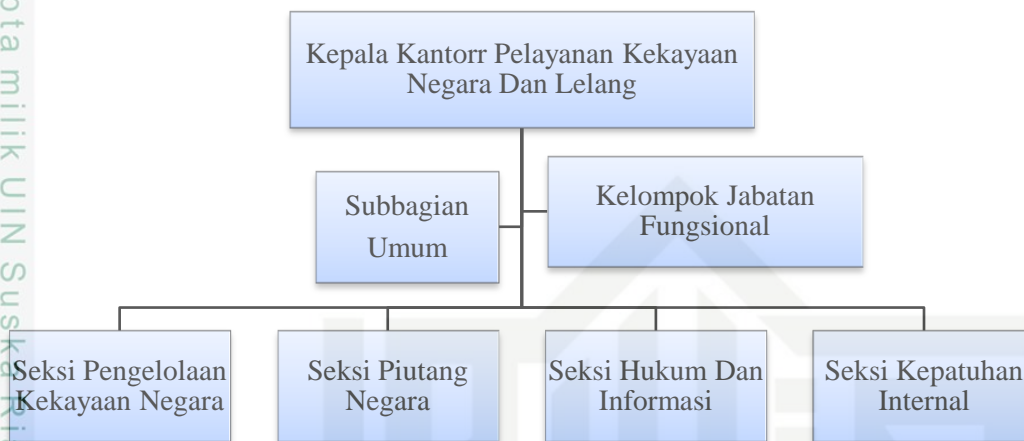
4.3 Tugas Pokok KPKNL Pekanbaru

KPKNL mempunyai tugas melaksanakan pelayanan di bidang kekayaan negara, penilaian, dan lelang.

4.4 Stuktur Organisasi KPKNL Pekanbaru

Untuk mendukung kelancaran tugas dan kepentingan kerja KPKNL Pekanbaru, berdasarkan Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.01/2021 disusun struktur organisasi KPKNL Pekanbaru, sebagaimana yang terlihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 4. 1 Struktur organisasi KPKNL Pekanbaru



Sumber: KPKNL Pekanbaru.

4.5 Uraian Tugas

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang memiliki daftar tanggung jawab dan bidang keahlian masing-masing pegawai. Tanggung jawab masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1. Subbagian Umum

mempunyai tanggung jawab melakukan perencanaan, pemantauan, dan pemberian bimbingan teknis kepada para pemangku jabatan fungsional, serta penanganan masalah sumber daya manusia, analisis beban kerja, keuangan, ketatausahaan, kerumahtanggaan, kearsipan, perencanaan, pengadaan, ketatausahaan, keamanan, dan pengelolaan kawasan terpadu di lingkungan KPKNL.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara

terdiri atas penyiapan bahan penetapan status penggunaan, pemanfaatan, pengamanan, pemeliharaan, pemeliharaan, pemusnahan, penghapusan, pemusnahan, pengawasan, pengendalian, bimbingan teknis, penatausahaan, dan pembukuan, serta penyusunan laporan dan inventarisasi barang milik negara dan kekayaan negara.

3. Seksi Piutang Negara

mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan pelaksanaan sistem manajemen penghematan pemerintah dan persyaratan ausschuss untuk hal tersebut, serta saran dan bimbingan teknis, administrasi, integrasi, dan optimalisasi dalam sistem manajemen penghematan.

4. Seksi Hukum dan Informasi

Bertanggung jawab untuk menangani kasus, mengelola dan memelihara infrastruktur TIK, termasuk jaringan dan perangkat, menyajikan informasi kepada publik, mengimplementasikan sistem aplikasi, menyiapkan bahan untuk pembuatan rencana strategis, laporan tahunan, dan laporan penelitian, melacak permintaan pemerintah, dan mengonfirmasi penggabungan perusahaan baru.

5. Seksi Kepatuhan Internal

Mempunyai tugas melakukan pemantauan pengendalian intern, pengelolaan kinerja, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta perumusan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Penerapan Inovasi Pelayanan Lelang Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pekanbaru masih belum diterapkan secara optimal. Hal ini dapat dilihat dari penerapannya masih ditemukan kerumitan dan beberapa kendala saat menggunakan inovasi pelayanan seperti, kesulitan dalam mengakses, terkendala dalam verifikasi data dan dokumen, jaringan internet yang tidak stabil dan beberapa pelayanan lelang masih mengharuskan pemohon untuk datang ke kantor. Adapun faktor pendukungnya yaitu Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) yang mendukung, Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai, sarana dan prasarana yang memadai, tuntutan reformasi birokrasi oleh kementerian keuangan dan masyarakat pengguna layanan yang kooperatif. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu aplikasi belum terlalu *user-friendly* sehingga belum dapat digunakan melalui *mobile phone*, biaya pengembangan inovasi yang cukup besar dan jaringan internet yang tidak stabil.

6.2 Saran

Adapun saran yang ingin peneliti sampaikan mengenai penelitian Penerapan Inovasi Pelayanan Lelang Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru yaitu pelajari kebutuhan pengguna layanan agar inovasi tersebut dapat lebih mudah digunakan, mengubah tampilan antarmuka inovasi agar lebih mudah digunakan oleh pengguna, melakukan pengembangan jangka panjang agar inovasi lebih fleksibel dan berfokus pada kualitas pelayanan yang dapat beradaptasi dengan perubahan dan teknologi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Ayat Al-Qur'an
- QS. An-Nisa` Ayat 58
- QS. Ar-Ra`d Ayat 11
- Adams, D. A., Nelson, R.R, and Todd, P.A (1992), "Perceived Usefulness, Ease Of Use, and Usage Of Information Technology: A Replication," *MIS Quarterly* (16:2), pp. 227-247
- Ancok, Djamaludin, 2102, *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*, Jakarta. PT Erlangga.
- Bungin, Burhan. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Davis, F.D (1989), *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, *MIS Quartely*, 13. 319-339
- Davis. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. Vol. 13, 319-340.
- Fiyolla Junita Sari, Nellis Mardhiah. 2022 *Inovasi Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Bukittinggi*. Vol 9 No. 4. (diakses tanggal 27 Januari 2023)
- Habibullah, A. (2010). *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*. 23(c), 187–195.
- http://id.wiki-pedia.org/wiki/Reka_baru (diakses tanggal 25 Januari 2023)
- <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-pekanbaru/baca-artikel/14331/Target-Lelang-Versus-Verifikasi-Permohonan.html>
- <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-pekanbaru/baca-artikel/14719/Empat-Inovasi-Andalan-KPKNL-Pekanbaru.html>
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta : Erlangga.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
- Istiarni, P. R. (2014). *Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening, Skripsi, Universitas Diponegoro*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Kartajaya Hermawan. 2013, *Bahan Tayang Innovation in Government Sector*, Jakarta
- Kementerian Keuangan. 2021. *Empat Inovasi Andalan KPKNL Pekanbaru*. (diakses tanggal 25 Januari 2023)
- Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Lelang Pekanbaru Nomor: KEP-190/WKN.03/KNL.03/2020 Tentang Layanan Sekilas Informasi Berkas Pelaksanaan Lelang (SIBELALANG).
- Kumurur, V. A., & Ratnaningsih, M. (2008). Penerapan E-Government Mendorong Terwujudnya Penyelenggara Pemerintahan Yang Baik di Indonesia. *Ekoton*, 8(2), 53–72. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/EKOTON/article/view/272/219>
- Kwon., Tae, H and Robert Zmud, W (1987), “*Unifying The Fragmented Models of Information Systems Implementation, in Critical Issues in Information System Research,*” R.J. Boland and R.A. Hirschheim (eds), Jhon Wiley and Sons Ltd., 1987, pp.227-251
- Litbang Kemendagri. 2021. *Pedoman Umum Penilaian Dan Pemberian Penghargaan IGA Dan Penjelasan Teknis Indikator Indeks Inovasi Daerah*. Jakarta.
- Lukman Munawar Fauzi, Asep Bambang Iryana. 2017. *Strategi Dynamic Governance Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Provinsi Jawa Barat*. Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan Fisip Universitas Galuh Ciamis Vol. 3 No. 3.
- Mony Juwita, Antri Mariza Qadarsih, Oktir Nebi Inovasi. 2021 *Pelayanan Publik Bidang Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kota Sungai Penuh*. Vol 3 No. 9. (diakses tanggal 27 Januari 2023)
- Morris, S. A., Marshall, T. E., & Rainer, Jr. R. K. (2003). Impact of user satisfaction and trust on virtual team members. *Information Resources Management Journal*, 15(2), 22–30
- Mulyadi, Deddy, 2010, *Membidik Jalan Menuju Public Trust*, Bandung, STIA LAN Bandung Press.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Cetakan Kesatu. Bandung: Alfabeta CV.
- Nugroho, Riant D. 2003. *Kebijikkan Publik formulas, implementasi, dan evaluasi*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Admnistrasi Public*, Alfabeta, Bandung



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani
- Reiss, M. L., & Wacker, R. R (2000). Factors Associated with Assistive Technology Discontinuance among Individuals with Disabilities. *Journal of Rehabilitation*, 44-48.
- Rian Nugroho. D. 2009. Analisis Kebijakan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Ridlowi, Fathul Himam. 2016. Inovasi pada Organisasi Pemerintah: Tahapan dan Dinamika. *Jurnal Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada* Vol. 2 No. 1.
- Rogers, E.M (1995), “*Diffusion of Innovations*,” 5 th ed. Free Press, New York.2003.
- Rogers, E.M and Shoemaker, F.F (1971), “Communication of Innovators: A Cross-Cultural Approach,” New York: The Free Press.
- Santosa, Pandji. 2012. *Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : PT Rafika Aditama
- Setiawan, Guntur *Implementasi Kebijakan*, Yogyakarta: Bursa Ilmu
- Sintya Dea Febrianti Dan Eva Hany Fanida. 2021 *Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis Nik (Sipandaunik) Di Kabupaten Ponorogo*. Vol 10 No.3, 739-752. (diakses tanggal 27 Januari 2023)
- Soleh Mohamad, 2008, *Analisis Strategi Inovasi dan Dampaknya Terhadap Kinerja Perusahaan*, Semarang, Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Sugiono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (mixed methods). Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Yogi. Inovasi Di Sektor Publik, Materi DIKLATPIM TINGKAT III, LAN-RI. 2014
- Syaefudin Sa’ud, Udin,2012, Inovasi Pendidikan, Bandung, Alfabeta.
- Syafriyani, I. (2019). Implementasi E-Government Dalam Menjawab Tantangan Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep. *Seminar Nasional Optimalisasi Sumberdaya Lokal Di Era Revolusi Industri 4.0*, 53(9), 216–221.
- Tahir, Arifin. 2014. Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Alfabeta: Bandung

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Try Kristiono, 2019 *Penerapan Inovasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Penerapan Sim Keliling Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Satlantas Polres Kediri Kota)*. Vol 4 No. 5 (diakses tanggal 27 Januari 2023)

Usman, Nurdin. 2002, *Implementasi Kebijakan*, Jakarta: Wacana Prima

Van Horn, C., & Van Meter, D. (1975). *Model-model dalam Kebijakan Implementasi*.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik: (Konsep, Aplikasi dan Implementasi dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Cetakan I. Bandung: Mandar Maju.

Widodo, Tri. *Inovasi Harga Mati*. Rajawali Pers. Jakarta. 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN WAWANCARA

PENERAPAN INOVASI PELAYANAN LELANG PADA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG (KPKNL) PEKANBARU

1. Relative Advantage (*Keunggulan Relatif*)

- **Keunggulan**

- 1) Apa keunggulan yang dimiliki pada inovasi pelayanan lelang di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru?
- 2) Apakah keunggulan yang dimiliki pada inovasi pelayanan lelang mempengaruhi sebuah pelayanan?
- 3) Apakah dengan adanya inovasi pelayanan lelang memudahkan pemohon lelang dalam mengakses informasi?
- 4) Setelah diterapkannya inovasi pelayanan lelang apakah ada perubahan dalam hal layanan?

- **Nilai Kebaruan**

- 1) Apa nilai kebaruan yang dimiliki pada inovasi pelayanan lelang di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru?
- 2) Apa yang membedakan nilai kebaruan pada inovasi pelayanan lelang sebelum dan sesudah diterapkan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Compability (*Kesesuaian*)

- **Perkembangan Teknologi**

- 1) Apakah faktor perkembangan teknologi menjadi alasan terciptanya sebuah inovasi pelayanan lelang? atau karena faktor lainnya?
- 2) Bagaimana sistem mekanisme dan prosedur dalam menggunakan inovasi pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru?

3. Complexity (*Kerumitan*)

- **Keluhan Masyarakat**

- 1) Apakah terdapat kendala mengenai penggunaan inovasi pelayanan lelang pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru?
- 2) Apa keluhan yang dialami dalam penggunaan inovasi pelayanan lelang pernah disampaikan kepada pihak Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru?

- **Fasilitas**

- 1) Apa saja perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan dalam penerapan inovasi pelayanan lelang pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru?
- 2) Apakah perangkat keras dan perangkat lunak tersebut membantu dalam penerapan inovasi pelayanan lelang pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Triability (*Kemungkinan Dicoba*)

- **Respon Masyarakat**

- 1) Bagaimana pelaksanaan atau SDM terhadap penerapan inovasi pelayanan lelang pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru?
- 2) Apakah penerapan inovasi pelayanan lelang berjalan dengan optimal?
- 3) Apa harapan (masyarakat) terhadap inovasi pelayanan lelang ini?

- **Kinerja Pegawai**

- 1) Bagaimana kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) sebelum dan sesudah diterapkannya inovasi pelayanan lelang pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru?
- 2) Bagaimana mekanisme penyiapan Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap penerapan inovasi pelayanan lelang pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru?
- 3) Apakah pegawai (front office) sudah menguasai secara keseluruhan sistem yang ada pada inovasi pelayanan lelang?

5. Observability (*Kemudahan Diamati*)

- **Kemudahan Akses**

- 1) Bagaimana kemudahan dalam mengakses inovasi pelayanan lelang pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru?
- 2) Apakah ada langkah-langkah khusus dalam mengakses inovasi pelayanan tersebut?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Apa kendala yang sering masyarakat/pemohon lelang tanyakan terkait lelang?
- 4) Apakah pemohon lelang sering mengonfirmasi terkait persyaratan, berkas/dokumen atau status permohonan lelang ke kantor?

• **Sosialisasi**

- 1) Apa saja sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru dalam memperkenalkan situs informasi inovasi pelayanan lelang?
- 2) Apakah sosialisasi inovasi pelayanan lelang yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru dapat diterima dengan mudah?
- 3) Siapa saja pihak yang menjadi sosialitator dalam proses sosialisasi inovasi pelayanan lelang?
- 4) Siapa saja kelompok sasaran yang menjadi target dalam proses sosialisasi inovasi pelayanan lelang?
- 5) Apakah hanya pihak internal yang mensosialisasikan inovasi ini kepada masyarakat/stakeholder?
- 6) Apakah pihak eksternal terlibat juga dalam mensosialisasikan inovasi ini kepada masyarakat/ stakeholder?

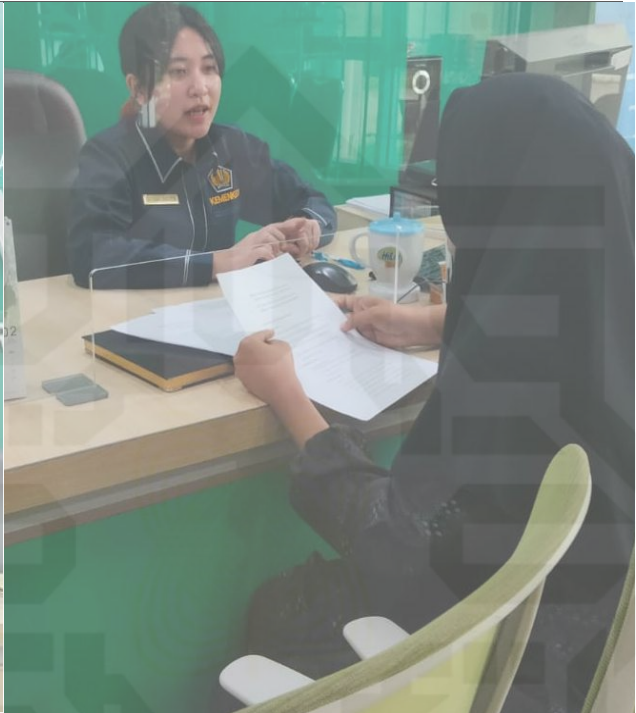
LAMPIRAN

DOKUMENTASI WAWANCARA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG PEKANBARU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

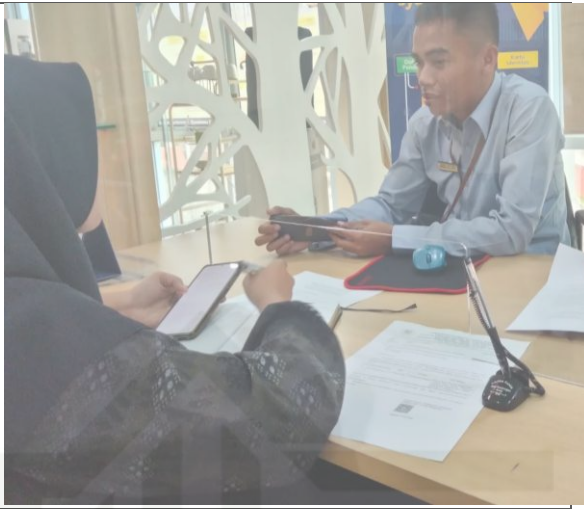


State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LAMPIRAN

DOKUMENTASI WAWANCARA MASYARAKAT/STAKEHOLDER



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail:fkonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-1320/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/2/2023 Pekanbaru, 08 Februari 2023 M
Sifat : Biasa 17 Rajab 1444 H
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Virna Museliza, SE, M. Si
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Yurda Syahriayu
NIM : 11970524788
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "Penerapan Inovasi Pelayanan Lelang pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan
Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Pengembangan Lembaga,



Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail.fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-1476/Un.04/F.VII/PP.00.9/2/2023 Pekanbaru, 13 Februari 2023 M
Sifat : Biasa 22 Rajab 1444 H
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL)
Kota Pekanbaru
Di Tempat

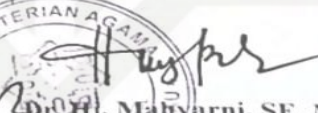

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Yurda Syahriayu
NIM. : 11970524788
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul "Penerapan Inovasi Pelayanan Lelang pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001


1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA RIAU,
SUMATERA BARAT, DAN KEPULAUAN RIAU
KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG PEKANBARU

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 24, Simpang Tiga, Pekanbaru 28284
 Telepon: (0761) 23845; kpknlpekanbaru@kemenkeu.go.id

Nomor : S-404/KNL.0303/2023
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Konfirmasi Permohonan Izin Riset di KPKNL Pekanbaru

1 Maret 2023

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 Jl. H.R Soebrantas Km. 55 Km 15 Tuahmadani Tampuan,
 Kota Pekanbaru

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan Surat Permohonan Izin Riset Pelaksanaan Penulisan Skripsi yang ditujukan kepada KPKNL Pekanbaru Nomor : B/1476/Un.04/F.VII/PP.00.9/2/2023 tanggal 13 Februari 2023 hal Izin Riset (yang kami terima tanggal 28 Februari 2023), untuk mahasiswa atas nama :

No.	Nama Mahasiswa	NIM	Jurusan	Judul Skripsi
1.	Yurda Syahriayu	11970524788	Administrasi Negara	Penerapan Inovasi Pelayanan Lelang pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru

dapat kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut diatas dapat kami terima untuk melaksanakan penelitian di KPKNL Pekanbaru untuk memperoleh data dalam penyusunan/penulisan proposal/skripsi.

Demikian hal ini kami sampaikan. Atas perhatian dan permakluman Saudara, di ucapkan terima kasih.

Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pekanbaru



Ditandatangani secara elektronik
 Maulina Fahmilita

Tembusan:
 Sr. Yurda Syahriayu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

YURDA SYAHRIAYU, kelahiran Pekanbaru, 16 Maret 2000. Anak kedua dari dua bersaudara yang lahir dari seorang Ibu bernama Almh Yurnalis dan Ayah bernama Syahrial. Penulis memulai pendidikan di SDN 024 Pekanbaru dan tamat pada tahun 2012, kemudian melanjutkan sekolah ke SMPN 023 Pekanbaru dan tamat pada tahun 2015, kemudian melanjutkan sekolah ke SMK Farmatikom Pekanbaru dan tamat pada tahun 2018. Kemudian pada tahun 2019 penulis diterima sebagai Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada 10 Januari – 10 Maret 2022 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kementerian Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Sumatera. Kemudian pada 04 Juli – 30 Agustus 2022 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kampung Sungai Berbari Kecamatan Pusako Kabupaten Siak. Pada tanggal 21 Januari 2023, penulis melaksanakan Seminar Proposal kemudian pada tanggal 16 Juni 2023 penulis melaksanakan ujian akhir sidang Munaqasah dengan judul skripsi “PENERAPAN INOVASI PELAYANAN LELANG PADA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG (KPKNL) PEKANBARU” dan dinyatakan lulus serta berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos)