

**INOVASI LAYANAN PERIZINAN KELILING ONLINE CEPAT UNTUK
SEMUA (LAPAK OCU) DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN KAMPAR**

*Habibul Fijar Dirgantara¹, Ahmad Fitra Yuza²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

habibulfijardirgantara@student.uir.ac.id

ABSTRACT

LAPAK OCU is an innovation by the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Kampar Regency designed to expand licensing access, particularly for business actors in remote areas. This study applies a qualitative method using Everett M. Rogers' diffusion of innovation theory to assess relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The results show that LAPAK OCU effectively accelerates business legalization, broadens service coverage, and increases public awareness of the importance of permits, as seen in the rise of issued licenses and socio-economic impacts. However, implementation is still constrained by limited internet connectivity, low digital literacy, and shortages in facilities and human resources. The study recommends strengthening digital infrastructure and enhancing staff capacity to ensure the sustainability and inclusiveness of this innovation.

Keywords: Public Service Innovation, LAPAK OCU, Licensing, Diffusion of Innovation.

ABSTRAK

LAPAK OCU merupakan inovasi DPMPTSP Kabupaten Kampar untuk memperluas akses perizinan bagi masyarakat, terutama pelaku usaha di wilayah terpencil. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teori difusi inovasi Everett M. Rogers untuk menilai keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan keterlihatan hasil. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa LAPAK OCU efektif mempercepat legalitas usaha, memperluas jangkauan pelayanan, serta meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya izin. Keberhasilan tampak dari meningkatnya jumlah izin yang diterbitkan dan dampak sosial dan ekonomi yang dirasakan. Namun, pelaksanaan masih terhambat oleh keterbatasan jaringan internet, literasi digital yang rendah, serta sarana dan SDM yang terbatas. Penelitian merekomendasikan penguatan infrastruktur digital dan peningkatan kapasitas pelaksana agar inovasi tetap berkelanjutan dan inklusif.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan Publik, LAPAK OCU, Perizinan, Difusi Inovasi.

Catatan : Nomor HP tidak akan dicantumkan, namun sebagai fast respon apabila perbaikan dan keputusan penerimaan jurnal sudah ada.

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. Dalam konteks tata kelola pemerintahan yang menuntut efektivitas, transparansi, serta responsivitas, pelayanan publik tidak lagi dipahami hanya sebagai prosedur administratif, melainkan sebagai representasi kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki dampak langsung terhadap pertumbuhan ekonomi adalah perizinan usaha. Legalitas usaha menjadi elemen penting bagi pelaku UMKM dalam mengakses pembiayaan, program pemerintah, serta perlindungan hukum.

Pemerintah Indonesia telah melakukan digitalisasi perizinan melalui Online Single Submission (OSS). Namun, implementasi OSS di wilayah pedesaan menghadapi sejumlah tantangan seperti keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital, serta letak geografis desa yang jauh dari pusat

pelayanan. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan akses (digital divide) yang berpotensi menghambat pemerataan legalitas usaha.

Menjawab persoalan tersebut, DPMPTSP Kabupaten Kampar menghadirkan inovasi Layanan Perizinan Keliling Online Cepat untuk Semua (LAPAK OCU). Inovasi ini mengombinasikan teknologi OSS dengan model pelayanan jemput bola melalui mobil keliling yang mendatangi langsung desa-desa di berbagai kecamatan. Mobil keliling tersebut juga merupakan bentuk Corporate Social Responsibility (CSR) perusahaan TOYOTA yang merupakan bentuk kolaborasi antara pemerintah dengan pihak swasta. Selain itu, pendekatan LAPAK OCU ini memungkinkan masyarakat rural memperoleh legalitas usaha tanpa harus menempuh jarak jauh atau menguasai teknologi secara mandiri.

Implementasi LAPAK OCU sudah ada dari tahun 2024 yang merupakan pengembangan dari Inovasi Syarat Lengkap Satu Hari Terbit Izin (SATU HATI) yang juga

merupakan jenis pelayanan tapi hanya tersedia di kantor pelayanan saja. Inovasi LAPAK OCU ini menunjukkan transformasi pelayanan publik dari model birokrasi pasif menjadi proaktif. Tidak hanya itu, inovasi LAPAK OCU ini juga berkolaborasi dengan pemerintah lainnya, yaitu dengan KPP Pratama, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, OMBUDSMAN RI, Pemerintah Kecamatan, Desa dan lainnya. Hal ini merupakan bentuk interaksi antara Pemerintah dengan Pemerintah atau G2G (Government to Government) yang tidak hanya bentuk interaksi antara Pemerintah dengan Masyarakat atau G2C (Government to Citizen) saja. Inovasi pelayanan publik harus berpijak pada penciptaan nilai publik melalui kolaborasi, perubahan pola pikir, dan penyesuaian terhadap kebutuhan masyarakat. LAPAK OCU merupakan contoh konkret inovasi yang bersifat adaptif, inklusif dan kolaboratif Osborne dan Brown (2021).

Tabel 1. Rekapitulasi Data Inovasi LAPAK OCU Tahun 2024-2025

N O	BUL AN	LOKASI	JUML AH PERIZ

			INAN
1.	Oktober 2024	Kecamatan Kampar Kiri	26
		Kecamatan Kampar	13
		Kecamatan Tapung	3
2.	November 2024	Kecamatan XIII Koto Kampar	17
		Kecamatan Kampar	10
3.	Februari 2025	Kecamatan Bangkinang Kota	20
		Kecamatan Kampar	9
		Kecamatan Tamban g	20
4.	Mei 2025	Kecamatan Tamban g	24
5.	Juni 2025	Kecamatan Tamban g	18
		Kecamatan Kampar Kiri	5
		Kecamatan Siak Hulu	11
		Kecamatan Bangkinang	99

		Kecamat an Kampar	54
		Kecamat an Kampar Kiri	5
5.	Juli 202 5	Kecamat an Salo	30
		Kecamat an Kuok	14
		Kecamat an Kampar	18
		Kecamat an Siak Hulu	29
		Kecamat an Rumbio Jaya	26
6.	Okto ber 202 5	Kecamat an Kampar	36
		Kecamat an Kuok	17
Jumlah		504	

Sumber: DPMPTSP Kab. Kampar, Rekapitulasi Data Perizinan LAPAK OCU 2024–2025.

Merujuk pada tabel I, sepanjang periode Oktober 2024 hingga Juli 2025 dinamika layanan perizinan usaha di Kabupaten Kampar mengalami fluktuasi atau perubahan naik turun yang cukup signifikan.

Gambar I. Persebaran Layanan Perizinan Keliling Berdasarkan Kecamatan (2024-2025)



Sumber: Laporan Giat LAPAK OCU Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar.

Berdasarkan data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar, tercatat jumlah perizinan yang diterbitkan setiap bulan menunjukkan pada bulan Oktober 2024, sebanyak 42 izin diterbitkan di Kecamatan Kampar Kiri, Kampa, dan Tapung, sedangkan pada November 2024 tercatat 27 izin di Kecamatan XIII Koto Kampar dan Kampar.

Beberapa bulan seperti Desember 2024 dan Januari 2025 tidak terdapat pencatatan perizinan, kemungkinan karena faktor teknis atau jadwal pelayanan. Pada Februari 2025, tercatat 49 izin di Kecamatan Bangkinang Kota, Kampar, dan Tambang. Selanjutnya, Mei 2025 mencatat 24 izin di Kecamatan Tambang. Puncak tertinggi terjadi

pada bulan Juni 2025 dengan 192 izin, yang meliputi Kecamatan Tambang, Kampar Kiri, Siak Hulu, Bangkinang, dan Kampar, diikuti pada bulan Juli 2025 sebanyak 117 izin di Kecamatan Salo, Kuok, Kampar, Siak Hulu, dan Rumbio Jaya. Selanjutnya terakhir kali diadakan dibulan Oktober 2025 tercatat 53 izin, yaitu di Kecamatan Kampar dan Kecamatan Kuok. Total keseluruhan izin yang tercatat yaitu sebanyak 504 izin pada Inovasi LAPAK OCU.

Fluktuasi ini menunjukkan dinamika penggunaan layanan LAPAK OCU, sekaligus mencerminkan efektivitas dan jangkauan inovasi dalam memfasilitasi masyarakat di berbagai kecamatan. Inovasi LAPAK OCU telah dimanfaatkan oleh berbagai pihak, mulai dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) se-Kabupaten Kampar, seluruh kecamatan, perusahaan, Usaha Mikro dan Kecil (UMK), pelaku usaha perorangan, hingga jurnalis dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Hal ini menandakan bahwa layanan keliling berbasis digital ini tidak hanya meningkatkan

aksesibilitas perizinan, tetapi juga memperluas partisipasi stakeholder dalam proses perizinan usaha, mendorong transparansi, dan mendukung digitalisasi pelayanan publik.

Secara lebih rinci, layanan LAPAK OCU telah memfasilitasi penerbitan NIB untuk berbagai jenis usaha yang terdaftar dalam Kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) OSS-RBA, meliputi 155 kode unik yang mencakup sektor pertanian, peternakan, perikanan, industri pengolahan, konstruksi, perdagangan, jasa, keuangan, telekomunikasi, hingga hiburan.

Masyarakat yang sebelumnya enggan atau bahkan tidak tahu pentingnya legalitas usaha, kini mulai memiliki pemahaman yang lebih baik tentang perlunya memiliki izin usaha sebagai bentuk kepastian hukum dan perlindungan terhadap usahanya. Proses ini tentu tidak terjadi secara instan, melainkan melalui pendekatan-pendekatanberkelanjutan yang dilakukan oleh petugas LAPAK OCU dalam bentuk edukasi dan pendampingan langsung.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan

pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami dinamika inovasi pelayanan publik LAPAK OCU secara alamiah, mendalam, dan holistik. Moleong (2017) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang dialami subjek melalui perilaku, persepsi, dan tindakan dalam konteks natural. Tipe deskriptif digunakan karena penelitian ini tidak memanipulasi variabel, melainkan memotret secara rinci proses, konteks, dan makna inovasi Layanan Perizinan Keliling Online Cepat untuk Semua (LAPAK OCU) yang dijalankan DPMPTSP Kabupaten Kampar (Sugiyono, 2017).

Dalam konteks ini, inovasi LAPAK OCU dipahami bukan hanya sebagai program administratif, tetapi sebagai proses sosial yang melibatkan aparatur pelaksana, pengguna layanan, kondisi geografis, literasi digital, serta kebutuhan lokal masyarakat. Paradigma interpretatif digunakan agar peneliti dapat menangkap makna di balik tindakan dan pengalaman para aktor melalui

wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen.

A. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar, khususnya pada Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan (PKPL). Lokasi ini dipilih karena merupakan unit yang bertanggung jawab langsung terhadap pelaksanaan inovasi LAPAK OCU. Penelitian juga dilakukan di beberapa titik pelayanan lapangan program sebagai bagian dari observasi aktivitas layanan.

B. Informan Penelitian

Informan ditentukan menggunakan pendekatan sensus dan purposive sampling. Total terdapat 26 informan yang terdiri dari:

1. Kepala Bidang PKPL (key informan), 1 Orang
2. Jabatan Fungsional PKPL, 5 Orang
3. Pegawai Bidang PKPL, 5 Orang
4. Tenaga Harian Lepas (THL) PKPL, 10 Orang
5. Pengguna layanan LAPAK OCU (masyarakat/UMKM), 5 Orang

Sensus digunakan untuk seluruh pejabat dan pegawai PKPL

sebagai pelaksana utama program (Kuncoro, 2003), sedangkan purposive sampling digunakan untuk memilih masyarakat yang memiliki pengalaman langsung menggunakan layanan LAPAK OCU (Sugiyono, 2017). Pemilihan informan mempertimbangkan peran, keterlibatan, pengalaman dan pengetahuan mereka mengenai implementasi program.

C. Teknik Penetapan Informan

Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih informan yang dipandang paling mengetahui proses inovasi perizinan keliling. Informan internal terdiri dari Kepala Dinas, Kepala Bidang PKPL, petugas teknis LAPAK OCU, dan staf pelayanan. Informan eksternal berasal dari pengguna layanan, terutama pelaku UMKM yang mengakses layanan di lokasi pelayanan keliling. Jumlah informan bersifat fleksibel mengikuti prinsip data saturation, yaitu berhenti ketika data yang diperoleh tidak lagi memberikan temuan baru.

D. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data:

1. Data primer

Diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan maupun pemanfaatan layanan LAPAK OCU.

2. Data sekunder

Berupa dokumen resmi, rekapan jumlah izin LAPAK OCU 2024–2025, SK inovasi, laporan kegiatan, foto dan video, serta literatur akademik seperti jurnal, artikel, dan regulasi terkait pelayanan publik dan inovasi digital.

E. Teknik Pengumpulan Data

Tiga teknik utama digunakan dalam penelitian ini:

1. Observasi

Dilakukan di kantor DPMPSTP dan titik pelayanan LAPAK OCU untuk mencatat proses pelayanan, interaksi petugas–masyarakat, serta pemanfaatan teknologi saat pelayanan.

2. Wawancara mendalam

Dilakukan terhadap pejabat struktural, petugas LAPAK OCU, dan pengguna layanan untuk menggali informasi mengenai implementasi, hambatan, manfaat, dan persepsi terhadap layanan.

3. Dokumentasi

Mengumpulkan dokumen

administratif, laporan kinerja, foto, video, serta arsip SK yang relevan dengan inovasi layanan.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang meliputi:

1. Reduksi Data

Memilah, memfokuskan, dan menyederhanakan data untuk menghasilkan kategori tematik seperti bentuk inovasi, efektivitas, kendala, dan dampak layanan.

2. Penyajian Data

Menyusun data dalam narasi deskriptif, tabel, dan matriks agar pola implementasi program LAPAK OCU dapat terlihat jelas.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Menyusun temuan sementara dan memverifikasinya melalui triangulasi sumber (pelaksana, pengguna dan dokumen) untuk memastikan validitas data.

Pendekatan ini memungkinkan pemahaman komprehensif mengenai dinamika inovasi LAPAK OCU, termasuk faktor pendukung dan penghambat keberhasilan program dalam memperluas aksesibilitas layanan perizinan bagi

masyarakat Kabupaten Kampar.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Inovasi Layanan Perizinan Keliling Online Cepat Untuk Semua (LAPAK OCU) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Layanan Perizinan Keliling Online Cepat Untuk Semua (LAPAK OCU) di DPMPTSP Kabupaten Kampar berhasil diadopsi dengan cepat oleh masyarakat karena memenuhi seluruh indikator penting dalam teori difusi inovasi Rogers. Secara keseluruhan, inovasi ini tidak hanya menghadirkan perubahan pada pola pelayanan publik, tetapi juga mengubah cara masyarakat mengakses legalitas usaha dengan lebih mudah, cepat, dan murah.

Keberhasilan adopsi LAPAK OCU ini dapat diukur dengan 5 indikator difusi inovasi dari Everret M. Rogers yang terdiri dari:

1. Keunggulan Relatif (Relative Advantage)

Dibandingkan dengan

pelayanan perizinan konvensional yang mengharuskan masyarakat datang ke kantor DPMPTSP di Bangkinang, LAPAK OCU menghadirkan pelayanan jemput bola yang langsung mendekati masyarakat di desa, kecamatan, hingga sentra UMKM. Efisiensi waktu dan biaya menjadi alasan utama meningkatnya minat masyarakat untuk beralih ke layanan ini. Dampak sosial-ekonomi juga tampak nyata, terutama setelah banyak UMKM memperoleh legalitas usaha sehingga dapat mengakses bantuan modal, subsidi listrik, dan peluang pemasaran yang lebih luas. Manfaat langsung ini memperkuat persepsi bahwa LAPAK OCU memiliki keuntungan yang sangat signifikan dibanding proses sebelumnya.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa inovasi LAPAK OCU memiliki tingkat keunggulan relatif yang tinggi sehingga mendorong percepatan adopsi layanan perizinan oleh masyarakat Kabupaten Kampar. Keunggulan tersebut tampak dari empat aspek utama, yaitu efisiensi waktu dan biaya, aksesibilitas

layanan, kualitas pendampingan, serta dampak sosial-ekonomi yang dirasakan langsung oleh para pelaku usaha maupun masyarakat umum.

Pertama, dari aspek efisiensi waktu dan biaya, LAPAK OCU terbukti mampu memangkas proses pengurusan izin yang sebelumnya membutuhkan perjalanan jauh, antrean panjang, dan biaya transportasi yang tidak sedikit. Dengan mekanisme jemput bola, masyarakat hanya menyiapkan berkas dan seluruh layanan dapat diselesaikan dalam waktu 5–10 menit. Temuan wawancara dengan pihak DPMPTSP dan para pengguna layanan menunjukkan bahwa efisiensi ini menjadi alasan utama meningkatnya minat masyarakat untuk menggunakan LAPAK OCU.

Kedua, dari aspek aksesibilitas layanan, inovasi ini hadir sebagai solusi atas kendala geografis Kabupaten Kampar yang luas. Petugas LAPAK OCU mendatangi kantor camat dan desa sehingga masyarakat termasuk ibu rumah tangga dan pelaku UMKM dapat memperoleh layanan tanpa perlu ke Bangkinang. Temuan lapangan menegaskan bahwa peningkatan

akses inilah yang membuat LAPAK OCU semakin diterima oleh masyarakat, sesuai dengan teori Rogers bahwa inovasi yang mudah diakses akan lebih cepat diadopsi.

Ketiga, dari aspek kualitas pendampingan dan edukasi, LAPAK OCU tidak hanya memberikan pelayanan administratif tetapi juga memberikan pemahaman mengenai manfaat legalitas usaha, penggunaan OSS-RBA atau SI CANTIK Cloud, serta berbagai peluang ekonomi yang muncul dari kepemilikan izin resmi. Pendampingan ini meningkatkan literasi perizinan terutama bagi pelaku UMKM yang sebelumnya minim pengetahuan tentang digitalisasi.

Keempat, dari aspek dampak sosial-ekonomi, LAPAK OCU berkontribusi signifikan terhadap peningkatan legalitas usaha masyarakat. Banyak pelaku UMKM yang kini dapat mengakses bantuan pemerintah, pengajuan kredit, hingga subsidi listrik karena telah memiliki NIB. Dampak ini memperkuat persepsi bahwa LAPAK OCU tidak hanya mempermudah proses administratif, tetapi juga

membawa manfaat nyata bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa LAPAK OCU memiliki keunggulan relatif yang kuat, baik dari segi kemudahan, kecepatan, kedekatan layanan, peningkatan kapasitas masyarakat, hingga manfaat ekonomi. Seluruh temuan tersebut membuktikan bahwa inovasi ini memenuhi karakteristik inovasi yang diprediksi Rogers (2003) sebagai determinan utama keberhasilan adopsi, serta menjadi faktor yang mendorong meningkatnya penerbitan izin melalui LAPAK OCU di Kabupaten Kampar.

2. Kesesuaian (Compatibility)

Secara praktis, kesesuaian LAPAK OCU dengan kebutuhan masyarakat membuktikan bahwa desain inovasi pelayanan publik harus berbasis pada konteks lokal. Daerah lain yang ingin mereplikasi program serupa harus mempertimbangkan kondisi sosial, budaya, dan geografis masyarakatnya. Jika inovasi tidak kompatibel, maka risiko resistensi akan lebih besar meskipun teknologi yang digunakan canggih.

Namun hal ini sangat minim dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Kampar yang menggunakan layanan LAPAK OCU karena sudah dianggap cukup sederhana dalam sisi penggunaan layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa inovasi LAPAK OCU memiliki tingkat kesesuaian (compatibility) yang sangat tinggi dengan nilai, kebutuhan, pengalaman, serta kondisi masyarakat Kabupaten Kampar. Tingkat kesesuaian ini menjadi faktor penting yang mempercepat penerimaan masyarakat terhadap inovasi, sebagaimana dijelaskan Rogers (2003) bahwa sebuah inovasi akan lebih cepat diadopsi apabila sejalan dengan kebutuhan, budaya, dan konteks sosial para penggunanya.

Pertama, dari aspek kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, LAPAK OCU terbukti menjadi solusi langsung atas permasalahan yang selama ini dialami masyarakat, khususnya pelaku UMKM di pedesaan. Inovasi ini hadir pada saat masyarakat membutuhkan layanan perizinan

yang mudah, cepat, serta tidak membebani dari sisi biaya maupun literasi digital. Hasil wawancara dengan petugas DPMPTSP dan pengguna layanan menunjukkan bahwa LAPAK OCU memberikan manfaat nyata, mulai dari akses subsidi listrik, dukungan usaha, hingga proses pengajuan pinjaman, yang semuanya membutuhkan legalitas usaha. Dengan demikian, inovasi ini sangat selaras dengan kebutuhan riil masyarakat dan harapan pemerintah untuk memperluas legalitas usaha.

Kedua, dari aspek relevansi dengan kondisi geografis, penelitian menemukan bahwa layanan jemput bola LAPAK OCU sangat kompatibel dengan karakter wilayah Kabupaten Kampar yang luas dan sebagian berada jauh dari pusat pelayanan. Dengan kemudahan akses yang dihadirkan langsung ke desa atau kecamatan, masyarakat tidak lagi terbebani oleh jarak dan biaya perjalanan. Hal ini membuat tingkat partisipasi masyarakat tinggi, terutama di wilayah yang sebelumnya sulit menjangkau kantor DPMPTSP Kabupaten Kampar. Temuan ini menunjukkan bahwa desain inovasi

telah mempertimbangkan konteks lokal secara tepat.

Ketiga, dari aspek keselarasan dengan budaya pelayanan langsung (face to face), inovasi ini terbukti sangat sesuai dengan karakter masyarakat Kampar yang masih mengutamakan interaksi tatap muka dalam urusan administrasi. Masyarakat merasa lebih nyaman, lebih percaya, dan lebih mudah memahami informasi ketika berhadapan langsung dengan petugas. Kehadiran petugas LAPAK OCU yang memberikan pelayanan humanis, ramah, dan edukatif menjadikan inovasi ini semakin diterima. Dengan demikian, LAPAK OCU berhasil melakukan adaptasi budaya dalam proses inovasi, sehingga tidak menimbulkan resistensi.

Keempat, dari aspek integrasi dengan kebijakan nasional, penelitian menemukan bahwa LAPAK OCU sejalan dengan agenda pemerintah, seperti implementasi OSS-RBA, SI CANTIK Cloud, SIMBG, serta program Koperasi Merah Putih. Keselarasan ini menunjukkan bahwa inovasi daerah tidak berjalan sendiri, tetapi

mendukung visi pemerintah pusat dalam mempercepat legalitas usaha dan transformasi ekonomi masyarakat. Hal ini menjadi bukti bahwa LAPAK OCU memiliki kompatibilitas vertikal antara kebijakan pusat dan kebutuhan daerah.

Terakhir, dari aspek implikasi teoretis dan praktis, temuan penelitian ini memperkuat teori Rogers bahwa kompatibilitas merupakan determinan penting keberhasilan inovasi. Namun, penelitian ini juga memberikan kontribusi baru bahwa kesesuaian inovasi terhadap kondisi geografis serta keselarasan dengan kebijakan nasional juga menjadi faktor penting dalam mempercepat adopsi inovasi pelayanan publik. Dari sisi praktis, LAPAK OCU menunjukkan bahwa inovasi pelayanan harus dirancang berdasarkan konteks lokal baik sosial, geografis, maupun budaya agar diterima masyarakat secara alami tanpa menimbulkan hambatan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa LAPAK OCU memiliki tingkat kesesuaian yang sangat tinggi dengan karakter masyarakat Kabupaten Kampar.

Kesesuaian inilah yang memungkinkan inovasi berjalan efektif, diterima masyarakat tanpa resistensi, dan berdampak langsung pada peningkatan jumlah penerbitan izin serta literasi legalitas usaha di daerah tersebut.

3. Kerumitan (Complexity)

Dalam teori difusi inovasi, complexity atau kerumitan diartikan sebagai sejauh mana sebuah inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan oleh pengadopsi (Rogers, 2003). Semakin tinggi tingkat kerumitan suatu inovasi, maka semakin rendah tingkat adopsinya. Sebaliknya, inovasi yang dipandang sederhana dan mudah diakses cenderung lebih cepat diterima masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa tingkat kerumitan (complexity) dalam inovasi LAPAK OCU pada awalnya dipersepsikan cukup tinggi oleh masyarakat karena keterbatasan literasi digital, akses internet, dan penggunaan perangkat teknologi, namun persepsi tersebut secara signifikan dapat ditekan melalui strategi pendampingan intensif dari petugas, penyederhanaan prosedur

perizinan, serta pendekatan layanan hybrid yang menggabungkan sistem digital dengan tatap muka langsung.

Pendampingan petugas terbukti menjadi faktor paling menentukan dalam mengurangi persepsi kerumitan, karena masyarakat dibimbing secara langsung mulai dari pembuatan akun OSS-RBA, pengisian data, hingga izin diterbitkan. Prosedur layanan yang sederhana cukup membawa KTP dan ponsel serta izin dapat diterbitkan dalam 5–10 menit membuat masyarakat merasa layanan ini mudah digunakan.

Meskipun terdapat tantangan berupa keterbatasan jaringan internet, masyarakat tanpa smartphone, serta tingginya kebutuhan edukasi teknis, program LAPAK OCU tetap berhasil menjaga tingkat kerumitan tetap rendah melalui fleksibilitas layanan dan pendekatan humanis petugas. Dengan demikian, inovasi ini memperkuat temuan teori Rogers bahwa persepsi kerumitan dapat diatasi melalui dukungan sosial dan desain implementasi yang adaptif, serta membuktikan bahwa digitalisasi layanan publik tetap dapat berhasil di

daerah dengan literasi digital rendah jika strategi pendampingan dijalankan secara konsisten.

4. Kemungkinan Dicoba (Trialability)

Menurut Rogers (2003), trialability atau kemungkinan dicoba adalah sejauh mana sebuah inovasi dapat diujicobakan dalam skala kecil sebelum sepenuhnya diadopsi. Inovasi yang dapat dicoba dengan mudah memberi kesempatan kepada masyarakat untuk menilai manfaat maupun kelemahannya sebelum mengambil keputusan untuk mengadopsinya. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat trialability, semakin besar peluang inovasi diterima.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa tingkat kemungkinan dicoba (trialability) pada inovasi LAPAK OCU sangat tinggi dan berpengaruh besar terhadap penerimaan masyarakat. Implementasi bertahap di beberapa kecamatan sebagai wilayah percontohan memberikan ruang bagi pemerintah untuk menilai kesiapan teknis sekaligus memberi kesempatan masyarakat mencoba layanan tanpa tekanan.

Masyarakat dapat datang

hanya untuk melihat proses, berkonsultasi, atau mencoba langkah awal pendaftaran, sehingga menumbuhkan rasa aman dan mengurangi kecemasan terhadap layanan digital. Efek demonstrasi ketika warga lain berhasil menerbitkan NIB secara cepat juga menjadi dorongan kuat bagi masyarakat lain untuk ikut mencoba.

Peran petugas dalam memberikan pendampingan teknis turut memperkuat trialability, terutama bagi warga yang memiliki literasi digital rendah. Meski terdapat tantangan seperti rasa takut terhadap potensi biaya dan keterbatasan waktu pelayanan keliling, kesempatan uji coba tetap berjalan efektif.

Secara teoretis, temuan ini memperkuat pandangan Rogers bahwa trialability mempercepat adopsi inovasi. Secara praktis, model uji coba yang diterapkan LAPAK OCU dapat menjadi contoh bagi daerah lain untuk memperkenalkan inovasi pelayanan publik secara lebih diterima oleh masyarakat.

5. Kemudahan Diamati (Observability)

Observability atau kemudahan diamati adalah sejauh mana hasil dari

suatu inovasi dapat dilihat, dipantau, dan dirasakan oleh orang lain. Semakin mudah masyarakat melihat bukti nyata dari sebuah inovasi, semakin tinggi kemungkinan inovasi tersebut diadopsi secara luas. Dengan kata lain, inovasi yang memberikan hasil konkret dan terlihat akan mendorong proses difusi lebih cepat.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa inovasi LAPAK OCU memiliki tingkat kemudahan diamati yang sangat tinggi sehingga mempercepat penerimaan masyarakat. Hasil layanan seperti NIB, akun OSS-RBA, dan dokumen perizinan lainnya dapat langsung diterima di lokasi, sehingga masyarakat melihat bukti konkret efektivitas program. Transparansi capaian program, seperti jumlah layanan dan kolaborasi lintas instansi, juga meningkatkan kepercayaan publik.

Testimoni masyarakat yang merasakan manfaat langsung misalnya usaha yang menjadi legal, akses bantuan, hingga peningkatan pendapatan menciptakan efek sosial yang memperkuat observabilitas. Narasi keberhasilan ini menyebar

dari mulut ke mulut dan mendorong warga lain untuk ikut mencoba layanan.

Dampak sosial-ekonomi yang tampak di lingkungan, seperti bertambahnya pelaku usaha dan kemudahan memperoleh subsidi listrik atau akses kredit, menjadi bukti tambahan bagi masyarakat bahwa inovasi ini memberikan manfaat nyata. Temuan ini sejalan dengan Rogers (2003) dan penelitian Mergel et al. (2019) yang menunjukkan bahwa hasil yang mudah diamati mempercepat difusi inovasi.

Secara praktis, strategi LAPAK OCU menunjukkan bahwa dokumentasi capaian, publikasi hasil, dan penyebaran cerita sukses merupakan langkah penting untuk memperkuat observabilitas sehingga inovasi dapat diterima dan berkembang lebih cepat di masyarakat.

Faktor Penghambat Inovasi Layanan Perizinan Keliling Online Cepat Untuk Semua (LAPAK OCU) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar

Inovasi pelayanan publik pada hakikatnya dihadirkan untuk

menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks melalui layanan yang lebih cepat, efisien, dan adaptif. Namun demikian, Rogers (2003) menegaskan bahwa setiap proses difusi inovasi selalu dipengaruhi oleh dua faktor utama, yakni kekuatan pendorong (*driving forces*) dan hambatan (*barriers*). Inovasi dengan atribut keunggulan relatif, kesesuaian, kesederhanaan, dapat dicoba, dan mudah diamati cenderung lebih cepat diadopsi. Sebaliknya, jika atribut ini belum terbentuk secara optimal, proses adopsi akan berjalan lambat.

Inovasi Layanan Perizinan Keliling Online Cepat Untuk Semua (LAPAK OCU) yang dikembangkan oleh DPMPSTSP Kabupaten Kampar merupakan upaya strategis menggabungkan pelayanan keliling (*mobile service*) dengan sistem digital seperti OSS-RBA, SI CANTIK Cloud, dan SIMBG. Meskipun telah menghasilkan 504 izin dalam kurang lebih satu tahun, implementasinya tetap dihadapkan pada sejumlah hambatan yang bersifat teknis, sosial, kelembagaan, maupun geografis. Hambatan-hambatan ini secara langsung terkait dengan

atribut difusi inovasi Rogers, terutama *complexity*, *compatibility*, *trialability*, dan *observability*.

1. Keterbatasan Akses Jaringan Internet

Hambatan utama dalam implementasi LAPAK OCU adalah ketidakmerataan infrastruktur jaringan internet di sejumlah kecamatan, terutama wilayah pedesaan seperti Desa Teratak, Kecamatan Rumbio Jaya. Selain persoalan lokasi geografis, gangguan juga sering muncul dari server pusat aplikasi digital seperti SI CANTIK Cloud, OSS-RBA, dan SIMBG. Kondisi ini mengakibatkan proses penerbitan izin menjadi lebih lama dibanding standar waktu 5–10 menit.

Dari perspektif teori Rogers, hambatan jaringan berdampak pada meningkatnya *perceived complexity*, sebab sistem kerap gagal berfungsi. Selain itu, inovasi ini menjadi kurang kompatibel (*compatibility*) dengan kondisi geografis dan sosial masyarakat pedesaan yang belum memiliki akses internet memadai. Kendala ini berpotensi menciptakan *rejection* terhadap inovasi jika tidak segera diantisipasi.

2. Terbatasnya Anggaran

Pelaksanaan LAPAK OCU bergantung pada anggaran APBD yang disesuaikan oleh Tim Anggaran Pemerintah Daerah (TAPD). Efisiensi anggaran beberapa tahun terakhir menyebabkan pembiayaan operasional LAPAK OCU tidak dapat dipenuhi secara optimal. Meskipun SDM pelaksana sudah memadai, keterbatasan anggaran berpengaruh pada frekuensi pelayanan, mobilitas tim, serta ketersediaan sarana pendukung.

3. Rendahnya Pemahaman Digital Masyarakat

Rendahnya literasi digital masyarakat merupakan hambatan signifikan, terutama di wilayah pedesaan seperti Kampar Kiri Hulu. Banyak warga belum memiliki email, belum memahami proses unggah dokumen, atau belum terbiasa menggunakan smartphone berbasis Android. Hal ini menyebabkan pelayanan memerlukan waktu lebih lama karena petugas harus menyediakan pendampingan intensif.

Kondisi ini meningkatkan persepsi masyarakat bahwa sistem digital lebih rumit dibandingkan

metode manual (complexity), serta menimbulkan kesenjangan kesesuaian (compatibility) antara inovasi dan kebiasaan masyarakat. Hambatan ini memperkuat temuan Nugroho (2020) bahwa literasi digital rendah menjadi penghalang utama keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis daring.

4. Koordinasi yang Belum Optimal dengan Desa dan Kecamatan

Informasi terkait jadwal, jenis layanan, dan persyaratan LAPAK OCU sering tidak tersampaikan secara merata kepada masyarakat akibat lemahnya koordinasi antara DPMPTSP, desa, dan kecamatan. Akibatnya, partisipasi masyarakat tidak optimal dan terjadi ketidaksesuaian ekspektasi di lapangan.

Dalam kerangka difusi inovasi Rogers, lemahnya koordinasi ini menurunkan tingkat observability dan trialability, karena masyarakat tidak memiliki kesempatan yang cukup untuk mengetahui atau mencoba inovasi.

5. Sosialisasi yang Belum Merata

Sosialisasi LAPAK OCU belum menjangkau seluruh kecamatan dan desa secara konsisten. Banyak

masyarakat tidak mengetahui fungsi strategis izin seperti NIB, termasuk manfaatnya untuk akses permodalan, subsidi, atau legalitas usaha. Kurangnya sosialisasi membuat inovasi sulit diamati dan dicoba oleh masyarakat luas, sehingga memperlambat proses adopsi. Temuan ini sejalan dengan Ndou (2018) yang menunjukkan bahwa minimnya sosialisasi merupakan kendala utama dalam pengembangan layanan digital pemerintahan.

6. Akses Geografis yang Jauh dari Pusat Layanan

Kabupaten Kampar memiliki wilayah yang luas dengan tingkat aksesibilitas bervariasi. Kecamatan seperti Kampar Kiri Hulu, XIII Koto Kampar, dan Gunung Sahilan memiliki jarak cukup jauh sehingga menyulitkan mobilitas tim LAPAK OCU. Faktor geografis ini terkait erat dengan persoalan pembiayaan, waktu tempuh, serta frekuensi pelayanan, sehingga menyebabkan beberapa wilayah tidak terjangkau secara rutin.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa pelaksanaan inovasi LAPAK OCU di

Kabupaten Kampar dipengaruhi oleh sejumlah hambatan yang meliputi keterbatasan jaringan internet, terbatasnya anggaran operasional, rendahnya literasi digital masyarakat, koordinasi antarlevel pemerintahan yang belum optimal, sosialisasi program yang belum merata, serta kendala geografis wilayah yang luas. Hambatan-hambatan ini berimplikasi langsung pada atribut difusi inovasi Rogers, yaitu complexity, compatibility, trialability, dan observability yang secara keseluruhan memperlambat proses adopsi inovasi di tingkat masyarakat.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terkait Inovasi Layanan Keliling Online Cepat Untuk Semua (LAPAK OCU) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pertama, keunggulan relatif dari program LAPAK OCU memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, khususnya pelaku UMKM dan masyarakat di daerah terpencil yang kesulitan mengakses layanan

perizinan secara langsung di kantor DPMPSTSP Kabupaten Kampar. Layanan ini mempermudah masyarakat dalam mengurus izin usaha dan administrasi perizinan tanpa harus menempuh jarak jauh ke pusat pelayanan.

Kedua, kesesuaian program LAPAK OCU dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Kampar terbukti mampu menjawab permasalahan rendahnya literasi digital, keterbatasan jaringan internet, serta hambatan geografis. Kehadiran petugas secara langsung di kecamatan atau desa memberikan solusi yang lebih inklusif dan adaptif terhadap kondisi masyarakat.

Ketiga, inovasi ini memberikan kemudahan terhadap kendala yang masih ditemui di lapangan, seperti keterbatasan kualitas jaringan internet dari pusat yang kadang masih eror atau lama karena banyaknya pengguna layanan di Indonesia yang juga mengakses website atau aplikasi layanan, masih banyaknya masyarakat di Kabupaten Kampar yang belum memiliki smartphone dan alamat Email. Namun demikian, hambatan tersebut tidak mengurangi efektivitas LAPAK

OCU dalam memberikan pelayanan cepat dan responsif.

Keempat, tingkat keberhasilan LAPAK OCU dapat diamati melalui peningkatan jumlah izin yang diterbitkan dalam kurun waktu singkat yaitu diangka 504 izin selama bulan Oktober 2024 sampai dengan Juli 2025. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi dapat diterima dengan baik oleh masyarakat dan berkontribusi terhadap peningkatan kesadaran hukum, legalitas usaha, serta pertumbuhan ekonomi lokal yang sekaligus masyarakat mendapatkan banyak manfaat dari adanya inovasi ini.

Kelima, Inovasi LAPAK OCU ini juga dapat membangun tingkat kolaborasi dengan beberapa dinas atau pemerintahan yang ada di Indonesia khususnya di Kabupaten Kampar. Kolaborasi yang dibangun saat ini yaitu dengan KPP Pratama Kabupaten Kampar, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, OMBUDSMAN RI, Pemerintah Desa/Kecamatan dan lainnya hingga membangun kedekatan dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J. E. (2011). Public policymaking: An introduction (7th ed.). Wadsworth Cengage Learning.
- Kuncoro, M. (2003). Metode riset untuk bisnis & ekonomi. Erlangga.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif. Remaja Rosdakarya.
- Ndou, V. (2018). E-government for developing countries: Opportunities and challenges. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 85(1), 1–12.
- Nugroho, R. (2020). Digital public service challenges in rural areas: Lessons from mobile e-KTP service. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 112–124.
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2021). Innovation in public services: Perspectives and prospects. Routledge.
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations (5th ed.). Free Press.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Alfabeta.
- World Bank. (2020). Improving investment climate through regulatory and licensing reform. World Bank Publications.