

INOVASI LAYANAN MANDIRI DI DESA BANA KECAMATAN BONTOCANI KABUPATEN BONE

Hajrah^{1*}, Haerana², Muhammad Yahya³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aims to determine the Self Service Innovation in Bana Village, Bontocani District, Bone Regency. The method used in this research is descriptive qualitative with 4 informants. This research information was collected through observation, interviews, and documentation. The results of this study can be seen from the aspect of relative advantage (plus value), which shows that service applications have more value when compared to the previous self-service applications that can be accessed online anytime and anywhere. From the compatibility aspect, it shows that the self-service application is in accordance with the needs of people who are far from the Bana Village office. From the aspect of complexity (complexity), it shows that self-service applications are often constrained by application errors and inadequate networks and people who lack understanding regarding the use of android mobile phones. From the aspect of observability (easy to observe), it shows that this self-service has a simple appearance so it is easy to use. Then from the triability aspect (can be tried), self-service is proven to be able to be tried, this can be seen from the number of letters that have been printed as many as 719 letters.

Keywords: *innovation, self service*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Layanan Mandiri Di Desa Bana Kecamatan Bontocani Kabupaten Bone. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan jumlah informan 5 orang. Informasi penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini dapat di lihat dari aspek *relative advantage* (nilai lebih), yang menunjukkan bahwa Layanan Mandiri memiliki nilai lebih jika dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya, karena dapat diakses secara online dimana saja dan kapan saja. Dari aspek *compatibility* (kesesuaian), menunjukkan bahwa Layanan Mandiri sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang berjarak jauh dari kantor Desa Bana. Dari aspek *kompleksitas* (kerumitan), menunjukkan bahwa Layanan Mandiri biasanya terkendala ketika aplikasi error, jaringan yang kurang memadai serta masyarakat yang minim pemahaman terkait penggunaan teknologi. Dari aspek *observability* (kemudahan diamati), menunjukkan bahwa Layanan Mandiri memiliki tampilan yang sederhana sehingga mudah untuk diakses. Kemudian dari aspek *triabiliti* (dapat dicoba), Layanan Mandiri terbukti dapat dicoba dan digunakan oleh masyarakat, dapat dilihat dari jumlah surat yang telah tercetak sebanyak 719 surat.

Kata kunci: inovasi, layanan mandiri

* hajrah@gmail.com

PENDAHULUAN

Memasuki era teknologi yang semakin canggih maka semakin besar pula tantangan yang harus dihadapi oleh Indonesia dan negara-negara lain di dunia, yang diperuntukkan juga bagi negara berkembang seperti negara Indonesia. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah mempunyai kewajiban dalam melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Peningkatan kualitas pelayanan itu dapat dilakukan dengan melakukan suatu terobosan yang dimana melalui inovasi pelayanan publik. Dengan adanya inovasi layanan mandiri diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat dan mudah, transparan, efektif, efisien, akuntabel dan dapat di pertanggungjawabkan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah khususnya pasal 2 ayat (2) bahwa sasaran inovasi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dan peningkatan daya saing daerah. Inovasi sektor publik

dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik guna menciptakan keanekaragaman metode pelayanan. Melalui Peraturan

Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mengamanatkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik diwajibkan untuk menempatkan pelaksanaan layanan yang kompeten dalam setiap proses pelayanan. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau sebuah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negaranya dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratifnya yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Layanan mandiri di Desa Bana merupakan suatu web yang di gunakan sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat. Kepala Desa Bana Bapak Ishak, S.Pd.i melounching layanan mandiri berbasis online ini pada tanggal 22 Desember 2020 di kantor Desa Bana Kecamatan Bontocani Kabupaten Bone, dengan harapan Website Desa tersebut mampu mendukung program digitalisasi Desa. Web Desa Bana memakai aplikasi

OPENSID yang merupakan aplikasi gratis yang dikembangkan komunitas opendesa. Salah satu langkah awal dalam program digitalisasi ini adalah menlanching aplikasi layanan mandiri yang tersedia di website untuk memudahkan warga dalam pengurusan administrasi. Untuk warga yang ingin mengakses layanan mandiri, sebelumnya menghubungi admin web atau perangkat Desa Bana untuk mendapatkan pin login atau akses. Adapun url jika ingin mengakses layanan mandiri yaitu ***https://bana-bone.desa.id/*** yang dapat di akses melalui handphone android atau computer di rumah masing-masing atau dimana saja dan kapan saja. Dengan adanya aplikasi layanan mandiri tersebut, pemerintah Desa Bana berharap dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan jarak jauh atau secara online dengan cepat mudah, transparan, efektif, efisien, akuntabel dan dapat di pertanggungjawabkan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat khususnya Desa Bana Kecamatan Bontocani Kabupaten Bone.

Berdasarkan observasi awal aplikasi layanan mandiri di Kantor Desa Bana menurut salah satu staf kantor Desa Bana masih banyak masyarakat yang terkendala jika ingin mengakses

aplikasi layanan mandiri, dimana masyarakat tidak dapat mengakses secara keseluruhan. Karena dalam mengakses aplikasi layanan mandiri mengharuskan masyarakat untuk menggunakan handphone android dan jaringan internet. Sementara masyarakat Desa Bana masih banyak yang kurang pemahaman terkait penggunaan handphone android dan masih banyak yang tidak memiliki handphone android itu sendiri, serta jaringan internet yang kurang memadai atau hanya jaringan tertentu yang dapat di akses. Sehingga aplikasi tersebut tidak dapat di akses secara keseluruhan oleh masyarakat.

Berdasarkan observasi awal aplikasi layanan mandiri di Kantor Desa Bana menurut salah satu staf kantor Desa Bana masih banyak masyarakat yang sering mengalami kendala dalam mengakses aplikasi layanan mandiri, dimana masyarakat tidak dapat mengakses secara keseluruhan. Karena dalam mengakses aplikasi layanan mandiri mengharuskan masyarakat untuk menggunakan handphone android dan jaringan internet. Sementara masyarakat Desa Bana masih banyak yang kurang pemahaman terkait penggunaan handphone android dan masih banyak yang tidak memiliki handphone android itu sendiri, serta jaringan internet yang kurang memadai

atau hanya jaringan tertentu yang dapat di akses. Sehingga aplikasi tersebut tidak dapat di akses secara keseluruhan oleh masyarakat.

Inovasi dipahami sebagai proses penciptaan produk (barang atau jasa) baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan yang *incremental*. Salah satu pengertian menyebutkan bahwa 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.

Gopalakrishnan dan Damanpur dalam Andi Setiawan dkk (2019) mengungkapkan, inovasi pada dasarnya menunjukkan pada sesuatu yang baru, apakah berbentuk gagasan-gagasan baru, produk, metode atau bentuk pelayanan. Sedangkan menurut Rosenfeld dalam Andi Setiawan dkk (2019), inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru, atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru. Inovasi merupakan fungsi utama dalam proses kewirausahaan. Dan Stephen Robbins dalam Andi Setiawan dkk (2019), mendefinisikan inovasi

sebagai suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai suatu produk atau proses dan jasa.

Menurut Schumpeter dalam Yogi Suwarno (2008) mengemukakan pengertian inovasi yaitu "*restricted themselves to novel products and processes finding a commercial application in the private sector*". Dalam pembatasan ini Schumpeter menekankan 2 (dua) hal penting dari inovasi, yaitu: 1). Sifat kebaruan (*novelty*) dari sebuah produk. Dengan kata lain inovasi hanya berhubungan dengan produk-produk yang bersifat baru. 2). Bahwa inovasi berhubungan dengan proses pencarian aplikasi komersial di sektor bisnis.

Menurut Everett M. Rogers dalam Andi Setiawan dkk (2019), mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Inovasi adalah perubahan yang direncanakan, yang bertujuan untuk memperbaiki praktek-praktek. Dengan demikian, kata kunci dalam inovasi adalah perubahan. Perubahan dapat diimplementasikan dalam kaitannya dengan semua jenjang dan sektor di bidang yang bersangkutan. Perubahan dapat terjadi secara

kebetulan dan tidak sistematis, tetapi agar perubahan dapat disebut sebagai inovasi, perubahan tersebut harus mengandung unsur kesadaran dan perenungan yang kuat. Tapi yang perlu diingat bahwa inovasi membutuhkan perubahan, tetapi perubahan tidak selalu inovatif. Rogers berpendapat inovasi organisasi tidak perlu harus menemukan sesuatu yang baru atau proses yang mereka adopsi untuk dikatakan inovatif. Inovasi banyak mengenai cara ide-ide dan produk baru yang dijalankan karena hal itu tentang keunikan dari konsep asli. Dengan demikian, inovasi dapat saja perbaikan terhadap organisasi yang diterapkan dan diimplementasikan di organisasi tersebut.

Sedangkan menurut Rosenfeld dalam Andi Setiawan (2019) mendefinisikan inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru, atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru. Inovasi merupakan fungsi utama dalam proses kewirausahaan. Sedangkan menurut Stephen Robbins dalam Andi Setiawan dkk (2019) mendefinisikan inovasi sebagai suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai suatu produk atau proses dan jasa.

Sedangkan menurut Rosenfeld dalam Andi Setiawan (2019) mendefinisikan inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru, atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru. Inovasi merupakan fungsi utama dalam proses kewirausahaan. Sedangkan menurut Stephen Robbins dalam Andi Setiawan dkk (2019) mendefinisikan inovasi sebagai suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai suatu produk atau proses dan jasa.

Menurut Muluk dalam Tania Soraya (2019) inovasi berarti suatu upaya untuk mengubah sesuatu, sehingga menjadi sesuatu yang baru. Selain itu di penelitian tersebut beliau menambahkan bahwa inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih selektif.

Menurut Suryani dalam Tania Soraya (2019) inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara, ataupun objek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga

seringkali digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami

Menurut Roger dalam Tania Soraya (2019) inovasi memiliki karakteristik sebagai berikut: 1). Kemanfaatan (*Relative Advantage*), Suatu inovasi harus memiliki nilai lebih atau kelebihan dibandingkan dengan sebelumnya. Selalu ada nilai yang bersifat baru yang melekat dalam inovasi yang membedakan dengan sebelumnya. 2). Kesesuaian (*Compatibility*), Sebuah inovasi sebaiknya memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang sebelumnya. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak dibuang begitu saja, namun menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru yang lebih baik. 3). Kompleksitas (*Complexity*), Sebuah inovasi selalu memiliki sifat kebaruan, maka inovasi bisa jadi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan sebelumnya. Namun di sisi lain, inovasi selalu menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan tersebut bukanlah masalah yang penting. 4). Aplikasi (*Triability*), Inovasi hanya dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih dibandingkan sebelumnya. Oleh

karena itu, produk inovasi harus melewati uji publik, yang mana setiap orang memiliki kesempatan untuk menguji kualitas produk inovasi tersebut. 5). Pengamatan (*Observability*), Sebuah inovasi harus dapat diamati dari sisi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah khususnya pasal 2 ayat (2) bahwa sasaran inovasi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui: a). Peningkatan pelayanan publik, b). Pemberdayaan dan peran serta masyarakat c). Peningkatan daya saing daerah.

Menurut Undang-Undang No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat 1 yaitu pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka penenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Putra dalam Reza Mochammad Yanuar (2019) memaknai Pelayanan publik sebagai suatu layanan

yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negara atau masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan menurut Indri dalam Hisbani dkk (2015) menyatakan bahwa “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”.

Menurut Lay dalam Nanda Selvi dkk (2022) pelayanan publik adalah wujud dari pemerintah yang memberikan pelayanan kepada warganya untuk kepentingan umum. Sedangkan menurut Zauhar dalam Nanda Selvi (2022) pelayanan publik adalah suatu upaya untuk membantu atau memberikan manfaat dengan menyediakan barang dan/atau jasa yang dibutuhkan masyarakat.

Menurut Hayat dalam Nur Ayyul Hisbani dkk (2015) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya” Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Sedangkan menurut

Indri dalam Nur Ayyul Hisbani dkk (2015) menyatakan bahwa “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yakni:

- a. Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- b. Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.
- c. Bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi peraturan secara jelas.
- d. Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk

memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Prinsip pelayanan publik sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/2003 dalam Zaenal dan Muhibudin (2015:84) prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut: 1). Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. 2). Kejelasan mencakup kejelasan dalam hal: a). Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, b). Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, c). Perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. 3). Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan. 4). Akurasi produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah. 5).Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. 6). Tanggung jawab pimpinan

penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. 7). Kelengkapan sarana dan prasarana seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung yang lainnya yang memadai. 8). Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika. 9). Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Layanan Mandiri merupakan sebuah situs layanan yang berada dalam Aplikasi Desa Bana dan dapat diakses oleh masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan administrasi yang di berikan oleh Pemerintah Desa Bana secara online. Layanan Mandiri resmi dapat digunakan dan diakses pada 22 Desember 2020.

Layanan Mandiri merupakan inovasi pengembangan dari aplikasi Desa Bana dan dapat diakses melalui

<https://bana-bone.desa.id/> ataupun dapat mengunduh aplikasi Desa Bana. Layanan Mandiri tidak hanya dapat digunakan sebagai pelayanan administrasi, tetapi juga dapat melihat profil Desa Bana.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Yang mana jenis penelitian ini digunakan untuk meneliti kondisi objektif dengan menggambarkan situasi- situasi atau kejadian-kejadian secara sistematis, tekstual dan akurat. Adapun tipe penelitian ini adalah *fenomenologi* yaitu suatu penelitian yang dilakukan melalui pemaparan dan pengalaman yang dialami oleh informan dengan didukung data kualitatif dan berusaha untuk memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan dan permasalahan yang di hadapi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi digunakan sebagai tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip pemerintahan yang baik, yang menggiring organisasi publik yang berkinerja lebih tinggi. Inovasi pelayanan publik yang berhasil, merupakan hasil kreasi dan implementasi dari sebuah proses dan metode pelayanan baru yang merupakan

hasil pengembangannya dalam hal efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil.

Berdasarkan hasil penelitian di atas mengenai inovasi Layanan Mandiri di Desa Bana Kecamatan Bontocani Kabupaten Bone dengan menggunakan beberapa indikator, yaitu *relative advantage* (nilai lebih), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *observability* (kemudahan diamati), *triability* (dapat dicoba).

***Relative Advantage* (Nilai Lebih)**

Relative advantage (nilai lebih) merupakan kadar atau tingkat sebuah inovasi dipersepsikan lebih baik dari pada ide inovasi sebelumnya. Harus mampu memberikan dampak yang positif bagi seluruh masyarakat secara luas. Keuntungan relatif merupakan kelebihan dari inovasi yang paling baru dibuat dengan mengedepankan perbedaan dari keuntungan yang sebelumnya.

Relative advantage (nilai lebih) dari Layanan Mandiri di Desa Bana memiliki nilai lebih dari inovasi sebelumnya. Dimana masyarakat yang berjarak jauh dari Kantor Desa bahkan yang berada di luar Kabupaten Bone dapat mengajukan surat keterangan dan semua jenis pelayanan administrasi secara online dengan menggunakan Layanan Mandiri tersebut. Layanan

Mandiri mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat yang berjarak jauh, selain mengurangi ongkos perjalanan ke Kantor Desa Bana, juga dapat mempercepat pelayanan administrasi.

***Compatibility* (Kesesuaian)**

Kesuaian merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan konsisten dengan nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, serta sesuai dengan kebutuhan orang-orang yang potensial sebagai pengadopsi

Dari segi *compatibility* (kesesuaian), aplikasi layanan mandiri sesuai dengan kebutuhan masyarakat terutama yang berjarak jauh dari Kantor Desa Bana yang tidak memiliki kendaraan pribadi dan mereka harus mengeluarkan biaya ojek untuk ke Kantor Desa. Selain dari itu, anak yang melanjutkan Pendidikan di luar Kabupaten Bone jika membutuhkan pelayanan surat keterangan, maka mereka hanya mengakses dan mengajukan surat melalui aplikasi layanan mandiri yang dapat di akses dimana saja dan kapan saja.

***Complexitas* (Kerumitan)**

Complexity (kerumitan) merupakan indikator untuk mengukur tingkat kerumitan pada sebuah inovasi.

Kerumitan yang dihadapi terkait aplikasi layanan mandiri terbagi menjadi dua yakni kerumitan internal dan eksternal.

Berdasarkan *complexity* (kerumitan), Masih banyak masyarakat Desa Bana yang belum paham terkait penggunaan handphone android bahkan masih banyak yang tidak memiliki handphone android. Kemudian, kerumitan yang sering terjadi di Kantor Desa Bana yakni ketika listrik padam atau jaringan internet yang hilang maka aplikasi layanan mandiri tidak dapat di akses, selain dari itu aplikasi juga tidak terlepas dari masalah error. Kemudian masalah jaringan yang tidak dapat pula di hindari, karena jaringan di Desa Bana masih sangat terbatas dan hanya jaringan tertentu yang dapat di akses.

***Observability* (Kemudahan Diamati)**

Observability (kemudahan diamati) merupakan indikator yang menunjukkan bahwa inovasi yang digagas mengandung unsur kesederhanaan sehingga mudah digunakan oleh setiap kalangan tanpa ada kendala yang berarti. Aplikasi layanan mandiri telah didesain dengan tampilan yang menarik dan sederhana. Aplikasi tersebut juga tidak menyediakan terlalu banyak tampilan

yang berakibat membingungkan pengguna.

Dari segi *observability* (kemudahan diamati), aplikasi layanan mandiri memiliki tampilan yang cukup sederhana dan mudah di pahami. Tetapi terkait dengan kemudahan diamati juga berkaitan dengan siapa yang menggunakan aplikasi tersebut. Untuk masyarakat yang paham terkait penggunaan handphone android dan memiliki handpnone tidak akan mengalami kesulitan untuk penggunaan aplikasi tersebut. Berbeda dengan masyarakat yang tidak mempunyai handphone dan tidak paham terkait penggunaan handphone maka akan mengalami kesulitan.

***Triability* (Dapat Dicoba)**

Triability (dapat dicoba), merupakan sebuah tampilan atau sebuah data yang membuktikan bahwa aplikasi tersebut dapat dicoba dan terbukti dapat digunakan oleh masyarakat.

Dari segi *triability* (dapat dicoba), aplikasi layanan mandiri di Desa Bana terbukti dapat di coba dan digunakan oleh masyarakat Desa Bana. Hala ini dapat di lihat dari jenis pelayanan yang di sediakan dan jumlah surat yang tercetak sejak adanya aplikasi layanan mandiri.

KESIMPULAN

Dari segi *Relative advantage* (nilai lebih), dari Layanan Mandiri di Desa Bana, pemerintah Desa Bana dapat melakukan inventalisir terhadap semua jenis layanan administrasi yang di butuhkan masyarakat secara online, karena Layanan Mandiri dapat di akses kapan saja dan di mana saja.

Compatibility (kesesuaian), Layanan Mandiri sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang berjarak jauh dari kantor Desa Bana khususnya yang melanjutkan pendidikan di luar Kabupaten Bone juga kepada masyarakat yang berada pada Dusun terjauh, selain dapat mengurangi ongkos perjalanan ke Kantor Desa juga dapat mengefisienkan waktu.

Compleksitas (kerumitan), Layanan Mandiri tidak terlepas dari kerumitan seperti Aplikasi mengalami error atau listrik padam. Selain dari itu juga Layanan Mandiri tidak terlepas dari kendala jaringan yang masih terbatas dan hanya jaringan tertentu yang dapat diakses. Kemudian masih banyak masyarakat umum yang minim pemahaman terkait penggunaan teknologi sehingga banyak yang kesulitan jika ingin mengakses Layanan Mandiri.

Observability (kemudahan diamati), Layanan mandiri menyediakan layanan yang cukup mudah untuk diamati, dipahami bahkan digunakan. Tampilan layanan Mandiri tidak rumit, tetapi dapat dilihat dengan siapa Layanan tersebut digunakan. bagi pemuda milenial yang paham teknologi tidak akan mengalami kesulitan, berbeda dengan masyarakat umum yang minim pemahaman dengan penggunaan teknologi akan mengalami kesulitan untuk mengaksesnya.

Triability (dapat dicoba), Layanan Mandiri terbukti dapat di coba dan digunakan oleh masyarakat Desa Bana, hal tersebut dapat di lihat dari banyaknya surat yang telah tercetak sebanyak 719 surat.

DAFTAR PUSTAKA

- Basyriah, U., Putri, A., & Hasannah, Z. N. (2020). Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Desa Landungsari. *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4.0"*, 440-463.
- Fajar, M. F. (2020). *Model Inovasi Kebijakan Program Desa Mandiri Terpadu Di Kabupaten Luwu Utara* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Hardianto, F. N. (2017). Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Sistem Informasi Manajemen Desa (SIMAde) di Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi.
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, & I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(3), 265–276.
- Moenek, R., Suwanda, H. Dadan., & Santoso, Y. P. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Publik. Pt Remaja Rosdakarya.
- M Rogers, Everett (1983). *Difussion of Innovations*, London: Collier Macmillan Publisher.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi
- Sari, R., Ratnasari, D. P. R., M.Hum, & Ayu, K. P. (2020). Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Barito Selatan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 6(1), 16–28.
- Selvi, N., Haning, M. T., & Nara, N. (2022). Nusantara : *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*. 9(1), 505–511.
- Setiawan, A., & Ikbal, G. T. (2019). Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Pertanian Melalui Aplikasi Among Tani di Kota Batu. *PROSIDING SENASPOLHI*, 1(1).
- Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04) 1–10.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Triana, E. A., & Aryani, L. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “ Duren mas ” Oleh Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Banjarnegara. *Pemerintahan Dan Politik*, 6(3), 94–100.

- Undang – Undang No. 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan publik.
- Undang-Undang nomor 6 tahun 2014
tentang Desa.
- Waisul, I. (2013). Kebijakan dan
Manajemen Publik Inovasi
Pelayanan Publik UPTD Terminal
Purabaya-Bungurasih. Kebijakan
Dan Manajemen Publik, 1.
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi
Pelayanan Publik (Studi Kasus:
Public Safety Center (PSC) 119
Kabupaten Bantul Sebagai
Layanan Kesehatan dan
Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu
Pemerintahan*, 04(0274), 20.