

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE SIKARANNUANG DI KANTOR KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR

Hazanatul Adewiyah^{1*}, Nur Wahid², Ahmad Taufik³

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 find out how effective the Sikarannuang Website is in the Panakkukang District Office, Makassar City. This study uses a qualitative method with a descriptive type. The results of this research can be seen from the Relative Advantage Aspect (plus value), which shows that the Sikarannuang Website has more value compared to before and can be accessed anytime and anywhere. From the Compatibility aspect, it shows that the Sikarannuang Website is in accordance with what the community needs, namely improving public services. In terms of complexity, it shows that the Sikarannuang Website is usually constrained by networks and people who don't understand the use of cellphones. In terms of Observability, it shows that the Sikarannuang Website is easy to understand because it has a simple and easy-to-understand display. In terms of Triability (can be tried), it shows that the Sikarannuang Website is proven to be tried.

Keywords: *innovation, public service, sikarannuang website*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif Website Sikarannuang dalam di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Hasil dari penelitian yang dapat dilihat dari Aspek *Relative Advantage* (nilai lebih), yang menunjukkan bahwa Website Sikarannuang memiliki nilai lebih jika dibandingkan dengan sebelumnya dan dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Dari aspek *Compatibility* (kesesuaian) menunjukkan bahwa Website Sikarannuang sudah sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat yakni perbaikan pelayanan publik. Dari segi *Complexity* (kerumitan) yang menunjukkan bahwa Website Sikarannuang biasanya terkendala dengan jaringan dan masyarakat yang kurang paham terkait penggunaan Handphone. Dari segi *Observability* (kemudahan diamati) menunjukkan bahwa Website Sikarannuang Mudah dipahami karena memiliki tampilan yang sederhana dan mudah dipahami. Dari segi *Triability* (dapat dicoba) menunjukkan bahwa Website Sikarannuang terbukti dapat dicoba.

Kata kunci: *inovasi, pelayanan publik, website sikarannuang*

* hazanatul@gmail.com

PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini perkembangan pendidikan, ilmu pengetahuan, dan teknologi sangat pesat, dan banyak kemudahan dalam melakukan aktivitas. Memasuki era teknologi yang semakin canggih menuntut kemampuan beradaptasi, dan semakin besar pula tantangan yang harus dihadapi oleh Indonesia dan negara-negara lain di seluruh dunia. Aktivitasnya, baik itu pekerjaan rumah tangga sederhana atau lebih banyak melibatkan pekerjaan di bisnis dan industri, sehingga dalam akhirnya kita dimanjakan oleh teknologi ini. Pemerintah wajib melakukan perbaikan guna meningkatkan standar pelayanan publik. Melakukan terobosan melalui inovasi pelayanan publik merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Inovasi sangat penting untuk pertumbuhan layanan publik di sektor publik. Cara baru dalam melakukan sesuatu menggantikan cara lama dalam melakukan sesuatu. Artinya, inovasi baru pada prinsipnya harus dimasukkan dalam konten setiap layanan publik. sepuluh tahun terakhir konsep inovasi internal sebagai landasan keunggulan kompetitif mendapat perhatian lebih di dunia bisnis. Tujuan penelitian inovasi

adalah untuk menjaga dan bahkan menumbuhkan keunggulan kompetitif organisasi (Mirnasari, 2013).

Inovasi pelayanan publik adalah hal-hal yang harus dilakukan agar pemerintah pusat dan daerah dapat melaksanakan desentralisasi, khususnya dalam upaya meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran, dan kemandirian masyarakat di daerah menurut Galbraith dalam Yanuar (2019) mendefinisikan inovasi sebagai proses memasukkan teknologi baru ke dalam produk untuk meningkatkan nilai atau nilai tambah. Produk, layanan, atau ide yang dianggap baru dapat menjadi subjek inovasi. Oleh karena itu, tidak menutup kemungkinan juga jika konsep tersebut sudah ada sebelumnya namun masih dianggap baru atau inovatif oleh konsumen penyedia jasa yang baru menyadarinya belakangan ini. (Yanuar, 2019). Beberapa wilayah pada Indonesia sudah ada yang menggunakan aplikasi atau *Website* dalam sistem pelayanan publik.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Inovasi di artikan sebagai pemasukan atau pengenalan hal-hal baru. Sedangkan menurut istilah inovasi berasal dari bahasa latin *Innovare* yang berarti berubah menjadi sesuatu yang baru. Suatu ide, hal praktis, metode, atau produk buatan

manusia yang dipandang baru oleh seseorang atau sekelompok orang (masyarakat) disebut inovasi. Perubahan terencana untuk meningkatkan semua praktik adalah inovasi. Akibatnya, perubahan dapat dikaitkan untuk inovasi. Adalah mungkin untuk melakukan penyesuaian di semua bidang yang relevan. (Setiawan 2019).

Pengertian inovasi menurut Undang-Undang No. 18 tahun 2002, inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Menurut Damanpour dalam Hisbani (2015) mengatakan bahwa produk atau layanan baru, teknologi baru, teknologi proses produksi baru, sistem administrasi dan struktural baru, atau rencana baru untuk anggota organisasi adalah contoh layanan inovasi. Sedangkan Menurut Everett M. Rogers dalam Setiawan (2019) mendefinisikan inovasi sebagai ide, gagasan, praktik, atau objek yang direalisasikan oleh seseorang atau kelompok dan diterima sebagai hal baru untuk diadopsi. Rogers berpendapat

bahwa agar inovasi organisasi dianggap inovatif, baik proses yang mereka gunakan maupun hal yang mereka ciptakan tidak perlu baru. Karena inovasi adalah tentang keunikan konsep asli, sebagian besar tentang bagaimana ide-ide baru dan produk diimplementasikan. Oleh karena itu, inovasi dapat berupa peningkatan organisasi yang diimplementasikan berulang kali.

Menurut (Widjaja dan Winarso 2019), Inovasi adalah pengembangan dan penerapan pengetahuan teknologi, keterampilan, dan pengalaman untuk menciptakan atau meningkatkan produk atau proses untuk menghasilkan hasil yang lebih berarti daripada yang mungkin dilakukan sebelumnya.

Menurut Schumpeter dalam (Suwarno, 2008) mendefinisikan pengertian inovasi yaitu “*restricted themselves to novel products and processes finding a commercial application in the private sector*”. Dalam hal ini Schumpeter menekankan ada 2 (dua) aspek penting dari inovasi, yaitu: 1) Sifat kebaruan (*novelty*) dari sebuah produk. Dengan kata lain, produk baru adalah satu-satunya aspek inovasi. 2) Proses menemukan aplikasi komersial di sektor bisnis terhubung dengan inovasi ini.

Menurut Rogers dalam Soraya (2019) inovasi memiliki karakteristik sebagai berikut: (1) *Relative advantage* (nilai lebih) yaitu 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) *Compatibility* (kesesuaian dengan masalah) yaitu Kesesuaian suatu inovasi dengan inovasi sebelumnya sangat penting. Hal ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa inovasi yang sudah ketinggalan zaman tidak dibuang begitu saja tetapi menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru yang lebih baik. (3) *Complexity* (kerumitan) yaitu Sebuah inovasi selalu memiliki kualitas kebaruan, sehingga mungkin lebih rumit dari sebelumnya. Namun, inovasi selalu memberikan solusi yang lebih baik dan lebih inovatif, sehingga kerumitan tidak menjadi masalah. (4) *Observability* (Kemudahan diamati) yaitu 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) *Triability* (dapat dicoba) yaitu Sebuah inovasi harus dapat diamati dari sisi

bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik

Pelayanan publik adalah perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa. Dalam praktiknya, negara berkewajiban untuk melayani dalam pemerintahan dengan memberikan pelayanan publik kepada setiap penduduk dan warga negara dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak. (Rahmadana et al., 2020). Ada beberapa pengertian yang berhubungan dengan pelayanan dan pelayanan publik dari berbagai sumber serta pendapat beberapa ahli.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

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 pasolong dalam Yanuar (2019) Kegiatan seseorang, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, baik secara langsung maupun tidak langsung, adalah definisi mendasar dari pelayanan. Dengan demikian, ada dua komponen untuk layanan: seseorang atau organisasi dan kepuasan kebutuhan.

Menurut Lay dalam Selvi (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 Lewis dan Gilman dalam Soraya (2019) pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Menurut Sinambela dalam (Emilia 2019) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan

masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh public (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dan dalam hal ini pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tingkat keterbukaan informasi dalam layanan publik berkualitas tinggi meningkat. Oleh karena itu, pemerintah perlu memberikan akses yang seluas-luasnya dalam penyediaan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat. Dengan adanya inovasi sistem informasi kelurahan dan kecamatan panakkukang (Sikarannuang) diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat dan mudah, transparan, efektif, efisien, akuntabel dan dapat di pertanggungjawabkan, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Pemerintah kota makassar khususnya di kecamatan panakkukang berupaya memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin mengurus administrasi seperti surat permohonan surat keterangan yang dapat dilakukan secara online dari rumah masing-masing dengan menggunakan handphone ataupun komputer. Selain itu pada *Website* tersebut juga disediakan menu aduan di menu aduan tersebut warga dapat melaporkan kejadian maupun informasi

sehingga pihak kecamatan dapat melakukan tindak lanjut dari aduan warga tersebut. Pada *Website* tersebut juga memberikan berbagai pelayanan seperti sitem informasi tentang kecamatan, administrasi, kependudukan, pelayanan publik, aturan dan banyak lainnya.

Di kondisi sekarang ditengah pesatnya perkembangan teknologi sehingga kita tidak terlepas dari teknologi yang semakin canggih sehingga semuanya bisa diakses melalui internet. Jika dilihat dari kondisi masyarakat, website sikarannuang ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat apabila sedang berada diluar dan tidak mempunyai waktu untuk datang langsung kekantor kecamatan ketika ingin mengurus surat-surat administrasi maka dapat dilakukan secara online. Sikarannuang juga tidak terlepas dari kerumitan yang dialami oleh masyarakat terutama yang belum paham terkait penggunaan handphone android ataupun Komputer.

Berdasarkan pengamatan, *Website* sikarannuang memiliki tampilan yang cukup sederhana sehingga cukup mudah untuk dipahami namun bagi masyarakat yang belum paham terkait penggunaan teknologi akan mengalami kesulitan jika ingin mengakses *website* tersebut.

METODE

Waktu penelitian yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu 2 bulan mulai dari 22 Januari 2023 s/d 22 maret 2023 Adapun Lokasi penelitian adalah di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun pengabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, Teknik dan waktu kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Adapun informan sebanyak 5 orang.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yang didapatkan langsung dari lapangan berupa hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data Sekunder yaitu dikumpulkan dari laporan tahunan, artikel jurnal, dan dari referensi-referensi lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dari hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan public berbasis *Website* Sikarannuang di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar Inovasi ini menggunakan 5 (lima) teori dari Rogers yaitu yang

pertama *Relative Advantage* (Nilai lebih), *Compatibility* (Kesesuaian dengan masalah), *Complexity* (Kerumitan), *Observability* (Kemudahan diamati), *Triability* (dapat dicoba).

Relative Advantage (Nilai Lebih)

Menurut Rogers (1983) *Relative advantage* (nilai lebih) merupakan Tingkat suatu inovasi dianggap lebih unggul daripada konsep inovasi sebelumnya atau konsep yang lain. Biasanya, kemajuan relatif dievaluasi dalam hal kemajuan sosial dan ekonomi. Efek positif bagi masyarakat secara keseluruhan harus berasal dari keuntungan relatif (nilai tambah). Keunggulan inovasi terbaru yang dihasilkan dari pengutamaan perbedaan dari keunggulan sebelumnya disebut sebagai *relative advantage* (nilai tambah). Kenyamanan dan kepuasan seringkali merupakan aspek yang sama pentingnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan tentang penggunaan Website Sikarannuang di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar yang menunjukkan bahwa Website Sikarannuang memiliki nilai lebih dari inovasi sebelumnya dan cukup efektif untuk digunakan. Website Sikarannuang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam hal ini

masyarakat tidak lagi mengeluarkan biaya transportasi, biaya foto copy, dan biaya-biaya lainnya untuk kepentingan administrasi. Sehingga bisa menghasilkan keuntungan yang relatif daripada sebelumnya. Adapun keuntungan bagi masyarakat dengan adanya Website Sikarannuang yakni masyarakat dapat mengakses, mengajukan permohonan kapan saja dan dimana saja untuk memperoleh pelayanan administrasi. Sedangkan keuntungan bagi staff kantor Kecamatan yakni melatih pegawai yang tidak memahami teknologi untuk mengembangkan potensinya dan mempercepat jalur birokrasi kelurahan dan kecamatan.

Berdasarkan hasil pengamatan, maka dapat disimpulkan bahwa Website sikarannuang ini masyarakat sangat terbantu dan merasa puas dengan adanya Website Sikarannuang, masyarakat mendapatkan banyak manfaat dengan adanya Website ini karena semua pengurusan dipermudah, masyarakat tidak lagi datang diruang pelayanan melakukan antrian akan tetapi dapat dilakukan dimanapun secara online. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat dan dibandingkan dengan pelayanan sebelum dan setelah diterapkannya Website Sikarannuang memiliki nilai lebih jika dibandingkan

dengan pelayanan yang diberikan secara manual pada sebelumnya.

***Compatibility* (Kesesuaian dengan Masalah)**

Menurut Rogers (1983) *Compatibility* (Kesesuaian) merupakan Sejauh mana suatu inovasi dianggap sesuai dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman sebelumnya, dan persyaratan pengadopsi potensial Inovasi yang cocok akan lebih cepat diadopsi daripada ide yang tidak sesuai dengan nilai dan norma suatu sistem sosial.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa Website Sikarannuang yang telah diterapkan di Kecamatan Panakkukang telah Sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam mengurus kepentingannya, dan mereka mendapatkan pengetahuan seperti informasi yang lebih cepat bagi masyarakat. Selain itu merupakan peralihan dari sistem manual yang diterapkan pada sistem pengurusan sebelumnya dimana kesesuaiannya saat ini adalah mengupdate inovasi tersebut menjadi inovasi yang berbasis IT dalam hal ini Website Sikarannuang.

Berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa Website Sikarannuang menjawab berbagai

keluhan masyarakat dan apa yang diinginkan oleh masyarakat tentang pelayanan publik di Kantor Kecamatan hingga akhirnya pemerintah Kecamatan Panakkukang menghadirkan solusi dari berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat yaitu Inovasi pelayanan publik berbasis Website Sikarannuang yang dimana masyarakat yang sebelumnya ingin mengurus persuratan harus datang ke Kantor Kecamatan untuk mengurus secara manual tetapi sekarang segala urusan persuratan bisa dilakukan secara online melalui Website Sikarannuang. Setelah adanya Website Sikarannuang manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sangat banyak seperti pengurusan yang biasanya menunggu dua sampai tiga hari sekarang tinggal satu hari semuanya sudah beres, selain itu masyarakat juga bisa mendapatkan informasi melalui Website Sikarannuang, namun tidak menutup kemungkinan hadirnya inovasi baru tidak memiliki kekurangan termasuk dalam sistem penggunaannya karena masyarakat yang masih belum mengerti akan penggunaan dari Website ini akan tetapi aparaturnya kantor kecamatan selalu bersedia membantu Masyarakat.

Complexity (Kerumitan)

Menurut Rogers *Complexity* (Kerumitan) merupakan Persepsi bahwa tingkat suatu inovasi sulit untuk dipahami atau digunakan dianggap memiliki dampak negatif pada adopsi dan implementasinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang menunjukkan bahwa Kerumitan yang sering terjadi pada penggunaan Website yakni yang pertama dimasyarakat adalah terkait dengan layanan internet selain itu masyarakat ada yang tidak terlalu memahami terkait dengan penggunaan teknologi. Sehingga masyarakat yang belum mengerti biasanya datang langsung ke Kantor Kecamatan untuk mengurus persuratan namun para aparatur di Kantor Kecamatan senantiasa memberikan edukasi dan membantu masyarakat dan staff selalu melakukan peningkatan kapasitas bagaimana mengupdate terkait dengan informasi yang berbasis IT.

Berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa untuk penggunaan Website Sikarannuang masih banyak masyarakat yang masih belum paham terkait teknologi, dan juga biasanya terkendala pula di jaringan karena tidak semua wilayah wilayah tersedia fasilitas internet.

Observability (Kemudahan Diamati)

Menurut Rogers *Observability* adalah tingkat sebuah inovasi itu kelihatan bagi orang lain. Orang lain dapat melihat derajat suatu inovasi. Orang lebih cenderung mengadopsi suatu inovasi jika lebih mudah bagi mereka untuk melihat hasilnya. *Observability*, atau kemudahan diamati, adalah tanda bahwa ide baru memiliki kesederhanaan yang tertanam di dalamnya, membuatnya mudah digunakan oleh semua orang tanpa kendala yang berarti.

Berdasarkan hasil wawancara dengan penelitian menunjukkan bahwa Website Sikarannuang dirancang dan didesain semudah mungkin untuk penggunaannya dimana memiliki tampilan yang sederhana dan mudah dipahami yang tidak membuat rumit penggunaannya. Untuk Kemudahan diamati Website Sikarannuang dapat dilihat dengan siapa aplikasi tersebut digunakan. Apabila digunakan oleh masyarakat yang kurang pemahaman terkait teknologi tentu saja akan mengalami kesulitan.

Berdasarkan hasil Pengamatan dapat disimpulkan bahwa *Observability* (kemudahan diamati), Website Sikarannuang Memiliki tampilan yang cukup sederhana dan mudah diamati

Namun, dimungkinkan untuk menentukan siapa yang menggunakan Website Sikarannuang. Akan mudah bagi anak muda, seperti generasi milenial, yang lebih tahu tentang teknologi daripada orang lain, untuk menggunakannya. Berbeda jika digunakan oleh masyarakat umum yang tidak banyak mengetahui teknologi dan akan kesulitan mengaksesnya.

Triability (Dapat Dicoba)

Menurut Rogers *Triability* (dapat dicoba) adalah sejauh mana ide baru dapat diuji dalam rentang parameter tertentu. Dalam kebanyakan kasus, sebuah inovasi yang dapat dicoba dalam setting dunia nyata akan lebih cepat diadopsi. Oleh karena itu, suatu inovasi harus dapat menyampaikan manfaatnya agar cepat diadopsi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa Website Sikarannuang terbukti dapat dicoba dan digunakan karena masyarakat sudah mengakses Website tersebut dan pemerintah Kecamatan Panakkukang Kota Makassar masih terus mengembangkan dan selalu melakukan evaluasi terkait penggunaan Website Ini.

Berdasarkan Hasil pengamatan menunjukkan bahwa Website Sikarannuang Terbukti dapat diakses oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya surat yang telah tercetak selama Penggunaan Website Sikarannuang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Website Sikarannuang di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut: 1) Dari segi *Relative Advantage* (nilai lebih) dari Website Sikarannuang di Kecamatan Panakkukang mempunyai nilai lebih dari inovasi sebelumnya dimana lebih memudahkan masyarakat maupun staff kantor kecamatan dan memiliki banyak keuntungan khususnya bagi masyarakat antara lain tidak lagi mengeluarkan biaya transportasi dan biaya administrasi lainnya, 2) Dari Segi *Compatibility* (Kesesuaian), Website Sikarannuang sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yakni perbaikan pelayanan publik hingga akhirnya pemerintah meluncurkan penggunaan Website Sikarannuang untuk pengurusan surat secara online tanpa harus mengantri lama seperti sebelumnya, 3) Dari Segi *Complexity*

(Kerumitan) tingkat kerumitan pada Website Sikarannuang ini, diluar semua kendala yang terjadi dengan adanya aplikasi ini semua bisa terselesaikan dengan efisien atau tepat waktu, 4) Dari Segi *Observability* (Kemudahan diamati) Website Sikarannuang ini memiliki tampilan yang sederhana dan mudah dipahami sehingga sangat memudahkan untuk diakses dan menguntungkan oleh banyak orang, 5) Dari Segi *Triability* (Dapat dicoba) Website Sikarannuang terbukti dapat dicoba dan sangat membantu masyarakat dalam proses pengurusan surat.

- Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04).
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 04*.
- Dinda Emilia, M. H. T. N., & Muda, R. D. & I. (2019). Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik SAMSAT Medan Selatan dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM), Vol 1(1)*.

REFERENSI

- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, & I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi Publik, Vol 1(3)*.
- Mirnasari, M. R. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 1(1)*.
- Rahmadana, M. F. dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Selvi N, Haning M.T & Nara, N. (2022). Inovasi Pelayanan Aplikasi TA-YO (KITA MENGAYOMI) di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Kota Kendari. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(1).
- Setiawan A, & I. T. G. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Pertanian Melalui Aplikasi Among Tani di Kota Batu*. 1(1).