

**SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN APLIKASI TOPEJAWA HEBAT DI DESA  
TOPEJAWA KECAMATAN MANGARABOMBANG KABUPATEN  
TAKALAR**

**RESKY AMALIA**

**E011191029**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2023**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

### Abstrak

**Resky Amalia (E011191029). Inovasi Pelayanan Aplikasi Topejawa Hebat di Desa Topejawa Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar. XV + 82 Halaman + 8 Gambar + 3 Tabel + 24 Daftar Pustaka + Lampiran + Dibimbing oleh Drs. Muhammad Yunus, M.A dan Drs. Nelman Edy, Msi.**

Pelayanan publik merupakan suatu hakikat dari pemenuhan hak-hak yang dimiliki masyarakat dalam suatu Negara. Seiring perkembangan teknologi informasi, dan komunikasi serta pendidikan masyarakat, tuntutan terkait pelayanan publik pun semakin beragam, kemudahan dalam proses pelayanan serta keefektifan dan efisiensi dalam pelayanan. Pemerintahan menerapkan *E-Government* sebagai salah satu tahap yang ditempuh dalam menghadapi perubahan yang terjadi dalam melaksanakan pelayanan publik untuk masyarakat. Sebagai bentuk inovasi dalam pelayanan publik sejumlah daerah di Indonesia melakukan inovasi pelayanan publik berbasis Elektronik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) Salah satunya adalah Desa Topejawa Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar Sulawesi Selatan sebagai bentuk upaya untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Inovasi pelayanan aplikasi Topejawa Hebat di Desa Topejawa Kecamatan mangarabombang kabupaten Takalar . Data pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari wawancara langsung dengan informan/narasumber serta observasi langsung yang dilakukan peneliti dan data sekunder yang bersumber dari dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan aplikasi Topejawa Hebat Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar yang diukur menggunakan teori indikator keberhasilan E-Governance menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (dalam Richardus, 2016 :11) yakni elemen sukses penerapan E-Governance *Support* (dukungan), *Capacity* (Kemampuan), *Value* (Nilai Kebermanfaatn). Pelayanan aplikasi Topejawa Hebat cukup berhasil karena telah hampir memenuhi seluruh indikator pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dan manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat meskipun belum optimal karena masih terdapat masyarakat yang melakukan pelayanan secara offline atau datang langsung ke kantor desa untuk mendapatkan pelayanan serta kurang memadainya salahsatu server yang digunakan karena masih sering mengalami down atau mati sehingga pelayanan persuratan secara online belum berjalan dengan baik.

**Kata Kunci : Pelayanan, E-Government, Inovasi, Aplikasi Topejawa Hebat**

### **Abstract**

**Resky Amalia (E011191029). Topejawa Great Application Service Innovation Topejawa Village, Mangarabombang Subdistrict Takalar Regency . XV + 82 Pages + 8 Images + 3 Tables + 24 Bibliography + Appendix + Supervised oleh Drs. Muhammad Yunus, M.A dan Drs. Nelman Edy,Msi.**

Public service is an essence of fulfilling the rights of the people in a country. Along with the development of information and communication technology and public education, demands related to public services are also increasingly diverse, ease of service process as well as effectiveness and efficiency in service. The government implements E-Government as one of the stages taken in dealing with changes that occur in implementing public services for the community. As a form of innovation in public services, a number of regions in Indonesia are innovating electronic-based public services to create good governance. One of them is Topejawa Village, Mangarabombang District, Takalar Regency, South Sulawesi as an effort to make it easier for the public to obtain services.

This research is a descriptive qualitative research. This study aims to describe and analyze the Topewa Hebat application service innovation in Topewa Village, Mangarabombang District, Takalar Regency. The data in this study used primary data obtained from direct interviews with informants/source persons as well as direct observations by researchers and secondary data sourced from documents relevant to the research problem.

The results showed that the service innovation of the Topewa Hebat application, Mangarabombang District, Takalar Regency was measured using the theory of indicators of success of E-Governance according to the results of studies and research from the Harvard JFK School of Government (in Richardus, 2016: 11), namely the elements of successful implementation of E-Governance Support, Capacity, Value. The Topejawa Hebat application service can be said to be successful because it has almost fulfilled all the measurement indicators used in this study and the benefits can be felt by the community even though it is not optimal because there are still people who carry out services offline or come directly to the village office to get services and inadequate one the server is used because it is still often down or dead so that online mailing services do not work properly

**Keywords: Service, E-Government, Innovation, Topeja Hebat Application**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Resky Amalia

NIM : E011 191 029

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"INOVASI PELAYANAN APLIKASI TOPEJAWA HEBAT DI DESA TOPEJAWA KECAMATAN MANGARABOMBANG KABUPATEN TAKALAR"** benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip ataupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, 6 Maret 2023



**Resky Amalia**  
**E011191029**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Resky Amalia  
NIM : E011191029  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Inovasi Pelayanan Aplikasi Topejawa Hebat Di Desa  
Topejawa Kecamatan mangarabombang Kabupaten Takalar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 03 April 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Muhammad Yunus, MA  
NIP 195910301987031002

Pembimbing II

Drs. Nelman Edy, M.Si  
NIP 1961071719870210001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,



Prof. Dr. Alwi, M.Si  
NIP 19631015 198903 1006



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Resky Amalia

NIM : E011191029

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Inovasi Pelayanan Aplikasi Topejawa Hebat di Desa  
Topejawa Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan layak untuk mengikuti ujian skripsi, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 6 Maret 2023

Pembimbing I,

Dr. Muhammad Yunus, MA.  
NIP 19591030197031002

Menyetujui:

Pembimbing II,

Drs. Nelman Edy, Msi  
NIP 19610717 198702 1 0001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Prof. Dr. Alwi, M.Si  
NIP 19631015 198903 1 006

v

v

## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarokatuh*

*Alhamdulillahil ladzii bini'matihi tatimmush saalihaat.* Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala karena berkat nikmat kesehatan serta kemudahan yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **Inovasi Pelayanan Aplikasi Topejawa Hebat Di Desa Topejawa Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar**”. Sebagai salahsatu syarat agar dapat menyelesaikan Program Sarjana S1 Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Salam serta salawat tak lupa pula penulis panjatkan kepada *Rasulullah shallallahu alaihi wasallam*, beliauah sang revolusioner sejati yang membimbing manusia dari zaman jahiliyah hingga zaman yang penuh dengan intelektualitas dan berakhlak ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan sehingga penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki skripsi ini. Selain itu, dalam pelaksanaan serta proses penyusunan skripsi ini masih terdapat kendala yang penulis hadapi, namun berkat kemudahan yang diberikan Allah Subhanahu Wata'ala dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala yang dihadapi dapat terselesaikan. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih terutama kepada kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan semangat, mengingatkan, serta mendo'akan penulis, kepada kakak-kakaku **Ahmad, Mardiana, Sumarni, SE, dan Ernawati, SM** yang tidak

hentinya memberikan semangat , dorongan dan dukungan moral serta finansial kepada penulis.

Selain itu, dalam proses menempuh perkuliahan hingga proses penulisan skripsi penulis juga mendapat dukungan, bantuan, bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan para staf.
2. **Dr. Phill. Sukri, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh jajarannya.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si.** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh jajarannya
4. **Drs. Muhammad Yunus, MA** selaku Dosen Penasehat Akademik penulis sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama menempuh perkuliahan serta dalam penyusunan skripsi, sekaligus kepada **Drs. Nelman Edy M.Si.** selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya, pikiran, memberikan saran dan kritik membangun yang sangat membantu dalam penulisan skripsi ini.
5. **Dr. Badu Ahmad, M.Si.** dan **Prof. Dr. Hamsinah, M.Si.** dan selaku Dewan Penguji dalam sidang proposal dan skripsi. Terima kasih banyak atas saran, masukan, serta kritikan yang sangat membangun dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini.



6. Para **Dosen Departemen Ilmu Administrasi** Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin terima kasih banyak atas didikan, ilmu, dan motivasi yang selama ini diberikan semoga apa yang penulis peroleh dapat bermanfaat bagi penulis dan orang lain.
7. Seluruh **Staf Departemen Ilmu Administrasi (Ibu Rosmina, Pak Lili)** dan seluruh **Staf di lingkup FISIP UNHAS** tanpa terkecuali. Terima kasih atas seluruh bantuannya selama ini baik selama perkuliahan sampai saat ini.
8. **Sudirman, S.sos** Camat Mangarabombang yang telah membantu dan memberikan kemudahan dalam proses penelitian.
9. **Arman, S.IP** kepala Desa Topejawa , **Jayanti S.pd**, selaku sekretaris Desa, **Hajir, Iswanto, siti asnawati** dan seluruh **staff pemerintah desa Topejawa** yang telah banyak membantu dan memberikan semangat, motivasi serta kemudahan dalam proses penelitian penulis.
10. keluarga besar **IBNU KHALDUN** yang telah membimbing, memotivasi, memberikan semangat serta kebersamaan penulis selama menempuh perkuliahan.
11. Teman-teman **MIRACLE 2019** yang telah kebersamai dan membantu penulis selama menempuh perkuliahan dari awal hingga penulisan skripsi ini.
12. Kakak-kakak **LENERA 2018** atas bantuan dan bimbingannya selama perkuliahan.
13. **HUMANIS FISIP UNHAS** telah memberikan ilmu dan wadah kepada penulis dalam berorganisasi.

14. **Mulyana, Nur Ismi Auliah, dan Ainun Jariyah** yang telah memberikan semangat, motivasi serta kebersamaan penulis selama ini.

Terima kasih juga penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan doanya yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu. Penulis berharap skripsi ini dapat memiliki manfaat bagi diri sendiri, orang lain terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Akhir kata, penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan yang ada.

**Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh**

Makassar, 6 Maret 2023

Resky Amalia

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	6
I.3 Tujuan Penelitian .....	6
I.4 .Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
II.1 Konsep Inovasi .....	8
II.1.1 Pengertian Inovasi .....	8
II.1.2 Jenis-Jenis Inovasi.....	9
II.1.3 Tingkatan Inovasi .....	10
II.1.4 Atribut Inovasi .....	12
II.2 Konsep Pelayanan Publik .....	14
II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	14
II.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	15
II.2.3 Standar Pelayanan Publik .....	16

II.3 Konsep Pemerintah Desa .....	18
II.3.1 Pengertian Pemerintah Desa .....	18
II.3.2 Pelayanan Pemerintah Desa .....	19
II.4 Konsep <i>E-Government</i> .....	21
II.4.1 Pengertian <i>E-Government</i> .....	21
II.4.2 Jenis-Jenis <i>E-Government</i> .....	22
II.4.3 Manfaat <i>E-Government</i> .....	24
II.4.4 Elemen Sukses <i>E-Government</i> .....	25
II.5 Konsep Penerapan .....	27
II.1 Pengertian Penerapan .....	27
II.6 Konsep Aplikasi Topejawa Hebat .....	27
II.6.1 Aplikasi Topejawa Hebat.....	27
II.6.2 Layanan Aplikasi Topejawa Hebat .....	28
II.7 Penelitian Terdahulu.....	29
II.8 Kerangka Berfikir .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
III. 1 Jenis Penelitian.....	38
III. 2 Lokasi penelitian .....	39
III. 3 Fokus Penelitian .....	40
III. 4 sumber data.....	41
III. 5 Informan .....	42
III.6 Teknik Pengumpulan data .....	43
III.7 Teknik Analisis Data .....	44
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
IV. 1 Gambaran Umum Desa Topejawa.....	47

IV. 2 Visi dan Misi .....	48
IV. 3 Struktur Organisasi .....	49
IV.4 Alur Pelayanan Aplikasi Topejawa Hebat .....	49
<b>BAB V HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>53</b>
V.1 Support (Dukungan) .....	55
V.2 Capacity .....	59
V.3 Value .....	64
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
V.1 Kesimpulan .....	68
V.2 Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR GAMBAR

No Judul	No Halaman
Gambar I.1 Penilaian Kepatuhan pelayan publik oleh ombudsman RI Tahun 2001 .....	4
Gambar III.1 Logo Aplikasi Topejawa Hebat .....	24
Gambar IV. 1 Peta Wilayah Desa Topejawa .....	47
Gambar IV. 2 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Topejawa .....	49
Gambar IV. 3 Proses pengajuan berkas melalui Whatsapp .....	50
Gambar IV. 4 Proses pengajuan berkas melalui Whatsapp .....	50
Gambar IV. 5 Proses pengajuan berkas melalui Whatsapp .....	51
Gambar IV. 6 Proses pengajuan berkas melalui Whatsapp .....	52
Gambar IV. 7 Proses pengajuan berkas melalui Whatsapp .....	52

## DAFTAR TABEL

No Judul	No Halaman
1. Penelitian Terdahulu .....	30
2. Kerangka Berfikir Penelitian.....	37
3. Rekap Data Pelayanan Surat Online Melalui Aplikasi Topejawa Hebat Tahun 2021 .....	54

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Pembahasan terkait Pelayanan publik bukan lagi menjadi sebuah hal yang baru di Indonesia, hal tersebut karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan. Pelayanan publik merupakan suatu hakikat dari pemenuhan hak-hak yang dimiliki masyarakat dalam suatu Negara. Sehingga dalam hal pelayanan publik perlu menjadi perhatian Negara. salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai "Pelayan Masyarakat" (*Public servant*).

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara terhadap barang dan jasa serta pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara dalam hal pelayanan publik. Terkait pelayanan publik juga telah ditegaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah segala rangkaian kegiatan pelayanan sebagai bentuk upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan- ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Jadi, memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan tugas pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan.



Pelayanan public hakikatnya adalah hasil dari aktivitas salah satu lembaga birokrasi public yang dapat diterima dan dirasakan oleh masyarakat yang dilayani sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan public adalah salah satu tugas dan fungsi dasar dari pemerintah baik dari sisi personal aparatur pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintah itu sendiri.

Dalam hal pelayanan publik seiring perkembangan teknologi informasi, dan komunikasi serta pendidikan masyarakat sehingga tuntutan terkait pelayanan publik pun semakin beragam dikalangan masyarakat, misalnya kemudahan dalam proses pelayanan serta keefektifan dan efisiensi dalam pelayanan. Adanya perkembangan dan kemajuan teknologi serta perubahan lingkungan menjadi pendorong untuk dapat mengantisipasi kemungkinan adanya paradigma baru sehingga perlu adanya perbaikan pelayanan dalam hal ini menciptakan pelayanan publik yang inovatif menuju terwujudnya pemerintah yang baik (*Good Governance*).

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam melakukan inovasi di sektor pelayanan publik yakni dengan memanfaatkan teknologi dan informasi yang berkembang atau disebut *E-Government*, inovasi dalam hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam bidang pemerintahan dan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah menjelaskan bahwa inovasi daerah pada dasarnya bertujuan untuk peningkatan kinerja penyelenggara pemerintah dengan Salah satu sasarannya yakni peningkatan pelayanan publik. Adanya inovasi berbasis elektronik dalam pemerintahan dapat mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik antara pemerintah

dengan pemerintah, terutama pemerintah dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Indrajit (2016:7) menjelaskan bahwa *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang dapat dimanfaatkan untuk melakukan transformasi hubungan dengan swasta, pemerintah dan masyarakat serta pihak-pihak yang memiliki kepentingan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus terjadi semakin mendorong aktivitas untuk terus membuat perubahan. Pemerintahan menerapkan *E-Government* sebagai salah satu tahap yang ditempuh dalam menghadapi perubahan yang terjadi dalam melaksanakan pelayanan publik untuk masyarakat. Bentuk pelayanan yang pemanfaatannya menjadi lebih fleksibel dan juga meningkatkan kepuasan dari penggunaannya atau masyarakat dan pemerintah itu sendiri yang merasakannya. Menurut Mustafa (dalam Ely Sukmana, 2022:70) Pelayanan yang berbasis Elektronik akan membuat suatu operasi layanan dan proses pelayanan dalam pemerintahan menjadi lebih transparan dan dianggap lebih efektif dan lebih efisien serta warga masyarakat bisa mengakses informasi pemerintahan dengan mudah.

Sebagai bentuk inovasi dalam pelayanan publik sejumlah daerah di Indonesia melakukan inovasi pelayanan publik berbasis Elektronik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) Salah satunya adalah Kabupaten Upaten takalar yang terletak di provinsi Sulawesi selatan.

Gambar I.1 Hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik oleh Ombudsman RI tahun 2021

No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
193	Grobogan	71.23	Zona Kuning
194	Temanggung	71.23	Zona Kuning
195	Aceh Jaya	71.15	Zona Kuning
196	Takalar	70.91	Zona Kuning
197	Seruyan	70.65	Zona Kuning
198	Kotabaru	70.50	Zona Kuning
199	Bangka Barat	70.49	Zona Kuning
200	Balangan	70.30	Zona Kuning
201	Aceh Tengah	70.13	Zona Kuning
202	Kolaka	69.99	Zona Kuning

**Sumber :** <https://ombudsman.go.id/>

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwasanya hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik oleh Ombudsman RI tahun 2021 Kabupaten Takalar masih dalam kategori Zona kuning, yang artinya tingkat kepatuhan terhadap pelayanan publik di Kabupaten Takalar masih dalam tingkat sedang. Adapun Salah satu indikator penilaian dalam kepatuhan pelayanan publik yakni terkait standar pelayanan dalam hal ini setiap Produk Layanan yang berisi Persyaratan, Biaya, jangka waktu penyelesaian, dan Prosedur. Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan publik di Kabupaten Takalar masih perlu untuk ditingkatkan terutama dalam pemenuhan standar pelayanan.

Salah satu upaya untuk peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Takalar yakni dengan adanya inovasi pelayanan publik berbasis elektronik yang dilakukan di Desa Topejawa Kecamatan.Mangarabombang. Desa Topejawa menciptakan pelayanan publik berbasis Aplikasi yakni Topejawa Hebat. Aplikasi tersebut dapat memudahkan pelayanan publik

terhadap masyarakat karena dapat diakses dengan mudah hanya dengan menggunakan telepon genggam, dalam aplikasi tersebut tersedia berbagai fitur yang dapat membantu masyarakat seperti keterbukaan informasi publik misalnya terkait Anggaran Pendapatan Daerah (APD) maupun pengurusan persuratan Salah satunya seperti Surat Keterangan Kurang Mampu (SKKM). Aplikasi tersebut merupakan suatu terobosan yang dilakukan oleh Desa Topejawa pada Januari tahun 2022. Namun dalam penerapannya masih berjalan kurang optimal karena inovasi pelayanan berbasis aplikasi tersebut masih mengalami kendala seperti, kurangnya pemahaman masyarakat terkait penggunaan Aplikasi tersebut karena belum meratanya sosialisasi yang dilakukan dan sebagian besar masyarakat belum sepenuhnya mampu beradaptasi dengan suatu prosedur pelayanan yang berubah serta masih kurang memadainya teknologi yang digunakan sehingga server sering mengalami *down* dan tidak bisa diakses.

Meskipun mendapati beberapa kendala dalam penerapannya inovasi tersebut harus terus dikembangkan karena jika inovasi tidak dilakukan dan dikembangkan dengan baik dan terus menerus maka pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik tidak mampu memenuhi kebutuhan publik yang dinamis dan semakin kompleks seiring berkembangnya zaman.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji terkait bagaimana Implementasi inovasi Pelayanan Aplikasi Topejawa Hebat di Desa Topejawa Kabupaten Takalar. Karena inovasi dalam hal pelayanan publik bukan hanya perlu diciptakan

akan tetapi harus terus menerus dikembangkan, agar dapat memberikan kemudahan dalam hal pelayanan serta keterbukaan informasi publik terhadap masyarakat, kebutuhan publik juga diharapkan dapat terpenuhi sehingga diharapkan melalui inovasi pelayanan berbasis elektronik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Topejawa Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar. Untuk itu maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “ **Inovasi Pelayanan Aplikasi Topejawa Hebat Di Desa Topejawa Kabupaten Takalar.**”

## **I.2 Rumusan Masalah**

Untuk mendeskripsikan sejauh mana penerapan (Implementasi) inovasi Pelayanan Aplikasi Topejawa Hebat Desa Topejawa Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar maka rumusan masalah dari penelitian ini yakni :

Bagaimana penerapan Inovasi Pelayanan Aplikasi Topejawa Hebat di Desa Topejawa Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar ?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mendeskripsikan penerapan Inovasi Pelayanan Aplikasi Topejawa Hebat di Desa Topejawa Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis mengenai Inovasi pelayanan serta dapat menjadi media referensi

bagi peneliti selanjutnya yang menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai inovasi pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan bahan perbaikan bagi Kantor Desa Topejawa Kecamatan mangarabombang KabupatenTakalar dalam pengembangan Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Topejawa Hebat serta diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan bahan pustaka tentang studi Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Masyarakat dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi Pelayanan di Desa Topejawa Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II. 1 Konsep Inovasi**

##### **II.1.1 Pengertian Inovasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru atau pembaharuan. Berdasarkan Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Implementasi Ilmu Pengetahuan dan Teknologi mendefinisikan inovasi sebagai suatu kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasa yang memiliki tujuan pengembangan pengetahuan yang baru, atau menciptakan cara-cara baru untuk menetapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam bentuk produk atau suatu proses produksi.

Albury (dalam Yogi Suwarno, 2008:10) mendefinisikan bahwa inovasi merupakan *new ideas that work*. artinya bahwa inovasi memiliki kaitan erat dengan ide-ide baru yang memiliki manfaat. Inovasi yang bersifat baru ini harus memiliki sebuah manfaat karena Sifat baru dari inovasi yang dibuat tidak akan ada artinya jika tidak diikuti dengan adanya nilai kemanfaatan dari kehadirannya. Menurut West & Far inovasi adalah suatu bentuk pengenalan dan Implementasi gagasan, proses,dan produk, serta prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, dirancang untuk memberikan manfaat dan keuntungan bagi kelompok, organisasi maupun masyarakat luas.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah sesuatu hal yang terbentuk dari ide-ide dan gagasan sehingga

tercipta sesuatu yang baru yang memiliki manfaat dan keuntungan bagi kelompok, organisasi serta masyarakat secara umum.

#### II.1.2 Jenis-Jenis Inovasi

Menurut Ancok (dalam Musdalifah,2018:29) inovasi yang memberikan pelayanan produk dan penggunaan jasa terbagi atas beberapa jenis yaitu:

##### a. Inovasi Proses

Sebuah proses dalam pembuatan suatu produk, atau penyampaian sebuah layanan kepada pelanggan akan memakan biaya, waktu, dan tenaga. Sehingga dalam kegiatan operasional, sebuah organisasi harus menyederhanakan proses kerja untuk memperoleh efisiensi, atau menemukan proses yang sama sekali baru dengan meninggalkan proses inovasi yang lama demi membuat loncatan dalam pencapaian hasil kerja organisasi

##### b. Inovasi Metode

Metode merupakan suatu cara yang digunakan untuk menyampaikan suatu produk maupun jasa. Metode yang digunakan harus terus berkembang sesuai dengan perkembangan produk dan jasa. Jika metode yang digunakan berbelit belit akan mempersulit berjalannya produk maupun proses tersebut. Oleh karena itu, metode yang digunakan harus tepat sesuai agar tidak menimbulkan kerugian dan malah memunculkan keuntungan.



c. Inovasi struktur organisasi

Dalam dunia organisasi, inovasi dapat dilakukan dengan mengubah struktur organisasi. inovasi dalam struktur organisasi diperlukan untuk mengakomodasi inovasi dalam proses operasi organisasi. merubah struktur organisasi yang dulunya kaku, hirarkis, dan terkotak-kotak menjadi organisasi yang fleksibel dan tidak kaku merupakan salah satu inovasi dalam struktur organisasi.

d. Inovasi dalam hubungan

Inovasi ini berupa inovasi dalam hubungan dengan pihak luar, dengan cara memasukkan pihak luar sebagai bagian dari kegiatan bisnis mereka, maka banyak hal yang menguntungkan perusahaan. Hubungan kemitraan dengan organisasi lain dalam wujud partnering dan stewardship (membantu pengembangan mitra bisnis) adalah sebuah bentuk inovasi dalam hubungan.

### II.1.3 Tingkatan Inovasi

Jenis-jenis inovasi ini, didasarkan pada pelevelan inovasi karena karena level inovasi dapat menggambarkan besarnya dampak atau manfaat dari inovasi yang diciptakan.

Mulgan Albury menjelaskan bahwasannya kategorisasi atau jenis-jenis Inovasi berdasarkan pelevelan inovasi terbagi atas tiga jenis yakni inkremental, radikal dan transformative Muluk (dalam Yayu Purwanti, 2021:37).

Inovasi inkremental, inovasi ini merupakan inovasi yang membawa perubahan-perubahan Kecamatan terhadap proses atau layanan yang ada. Pada Umumnya Sebagian besar inovasi yang dibuat berdasarkan pada level ini jarang memberikan dampak perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan dalam keorganisasian. meskipun demikian, inovasi inkremental memberikan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat diterapkan secara terus menerus serta dianggap dapat mendukung terbentuknya pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung adanya nilai tambah uang (value for money). Dalam artian, inovasi inkremental dilakukan untuk peningkatan komponen yang sudah ada sehingga dapat disimpulkan bahwa inovasi incremental lebih menekankan pada peningkatan bukan perubahan secara signifikan.

Inovasi radikal, merupakan pengenalan cara-cara yang sangat baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan atau merupakan perubahan yang mendasar dalam pelayanan publik. Inovasi ini ketika dilakukan akan mengakibatkan adanya dampak atau resiko yang besar sehingga inovasi radikal jarang dilakukan karena membutuhkan dukungan dari setiap elemen yang berkaitan salahsatunya yakni masyarakat. Meskipun demikian, inovasi radikal sangat diperlukan dalam suatu organisasi karena sangat berguna untuk memberikan perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayan publik dan memberikan harapan baru dalam suatu pelayanan yang terabaikan. Inovasi radikal dipahami sebagai perubahan yang benar-benar memperbaharui sepenuhnya dan sangat

berbeda dari sebelumnya sehingga untuk menerapkannya dibutuhkan kemampuan dan teknologi yang lebih berkembang lagi.

Inovasi transformatif atau sistematis, merupakan Salah satu jenis inovasi yang memberikan perubahan dalam struktur keorganisasiaan dengan mentransformasi atau merubah seluruh sektor organisasi. Inovasi transformasi ketika dilakukan maka membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil atau memberikan kebermanfaatan yang diinginkan karena perubahan yang dilakukan mencakup struktur sistematis keorganisasiaan seperti susunan sosial,budaya dan organisasi.

#### II.1.4 Atribut Inovasi

Terdapat lima atribut Inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (1983) yakni *relative advantage* (keunggulan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (ketercobaan), *observability* (keterlihatan). Rogers (1983) menjabarkan kelima atribut inovasi sebagai berikut :

##### a. *Relative advantage* (keunggulan relatif)

Relative advantage (Keuntungan relatif) merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan lebih baik daripada ide inovasi sebelumnya. Menurut Rogers (1983:213) keuntungan relatif dapat diukur dalam terminologi ekonomi seperti:

1. tingkat profitabilitas ekonomi,
2. biaya yang rendah,
3. penurunan ketidaknyamanan,
4. penghematan waktu,

5. dan usaha tetapi faktor sosial seperti kenyamanan, manfaat dan kepuasan yang menjadi komponen yang tak kalah penting.

Semakin banyak keunggulan relatif yang dirasakan pada sebuah inovasi, maka akan semakin cepat tingkat adopsi suatu organisasi .

b. *Compatibility* (kesesuaian)

Menurut (Rogers, 1983:223) *Compatibility* atau kesesuaian adalah sejauh mana tingkat suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, sesuai dengan Gagasan yang diperkenalkan, dan sesuai dengan kebutuhan.

Dalam pelayanan publik, suatu inovasi diharapkan dapat diterapkan sesuai dengan gagasan dan tujuan yang telah diperkenalkan oleh suatu instansi serta bagaimana suatu inovasi yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik suatu instansi.

c. *Complexity* (kerumitan)

Menurut (Rogers,1983:230) *complexity* (kerumitan) adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap relatif sulit untuk dipahami dan digunakan, tingkat *complexity* (kerumitan) yang dirasakan oleh pengguna inovasi akan berhubungan negatif dengan penerapannya.

Suatu inovasi bersifat baru sehingga memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi namun, tingkat kerumitan tersebut akan berkurang seiring dengan berjalannya waktu penggunaan serta perbaikan inovasi, karena sebuah inovasi menawarkan cara baru dan lebih baik sehingga tingkat kerumitan pada umumnya tidak menjadi masalah.

d. *Trialability* (kemungkinan untuk dicoba)

*Trialability* atau kemungkinan untuk dicoba menurut (Rogers,1983:231) adalah salah satu alat ukur untuk menilai suatu inovasi tersebut apakah dapat diuji coba oleh pengguna atau tidak. Semakin cepat suatu inovasi diujicobakan, maka semakin cepat inovasi tersebut diterima oleh pengguna karena inovasi hanya dapat diterima apabila telah teruji dan memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.

e. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Menurut (Rogers,1983:232) *Observability* atau kemudahan diamati adalah sejauh mana hasil inovasi dapat dilihat oleh orang lain. *Observability* inovasi menurut (Rogers,1983) seperti yang dirasakan oleh anggota sistem sosial, berhubungan positif dengan tingkat adopsinya. Artinya Inovasi dalam pelayanan publik jika ingin diterapkan maka suatu inovasi diperlukan penilaian dari masyarakat atau pengguna itu sendiri karena semakin mudah masyarakat dalam melihat hasil inovasi tersebut maka semakin besar kemungkinan masyarakat atau pengguna menerima inovasi tersebut. Tentunya inovasi tersebut dapat dinilai oleh masyarakat atau pengguna ketika inovasi tersebut telah didemonstrasikan atau diujicobakan sebelumnya.

## **II.2 Konsep Pelayanan Publik**

### **II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pengertian dari pelayanan publik terdapat di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Kepmenpan ini memberikan pengertian terhadap pelayanan publik, pelayanan publik yaitu; segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Saefullah (dalam Musdalifah,2018:16) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam suatu negara, dilihat dari prosesnya dalam pelayanan terjadi interaksi antara yang memberi dan yang diberikan pelayanan. Pelayanan publik merupakan suatu proses memberikan pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli yang telah dipaparkan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu proses pemberian layanan dari pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pemerintahan.

## II.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Adapun Jenis-jenis Pelayanan Publik telah dipaparkan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yakni terbagi ke atas tiga kelompok, yakni :

1. Kelompok Pelayanan Administratif. pelayanan ini merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen formal yang dibutuhkan oleh publik seperti akte Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Kurang Mampu (SKKM), Kartu Keluarga (KK) dan lain-lain.
2. Kelompok Pelayanan Barang. Pelayanan ini merupakan kelompok pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang diperlukan atau digunakan oleh publik. Seperti hal-hal yang berkaitan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan Negara sebagai bentuk pelaku usaha dalam hal ini kewenangannya dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) seperti penyediaan listrik, penyediaan air minum, penyediaan air bersih, penyediaan jaringan telekomunikasi dan lain-lain.
3. Kelompok Pelayanan Jasa. Pelayanan ini merupakan kelompok pelayanan yang menghasilkan/memberikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik seperti pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan penyediaan pendidikan dan lain-lain.

### II.2.3 Standar Pelayanan Publik

Agar pelayanan publik dapat dilaksanakan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan masyarakat, maka harus memenuhi standar yang telah ditetapkan. Standar pelayanan merupakan pedoman yang harus dipatuhi oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan dalam memberikan pelayanan.

Adapun standar yang harus dipenuhi berdasarkan Permenpan RB No 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan.

Persyaratan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam penggunaan suatu jenis pelayanan seperti persyaratan teknis dan administratif.

2. Sistem, Mekanisme, Prosedur.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan dalam proses pelayanan baik itu bagi pemberi maupun penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian.

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya.

Biaya adalah ongkos/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara dalam hal ini jumlah biaya ditetapkan sesuai dengan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan.

6. Kompetensi Pelaksana



Kompetensi Pelaksana merupakan suatu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana seperti keahlian, pengetahuan, pengalaman dan keterampilan.

#### 7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas atau pemberi layanan dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, merupakan tata cara pelaksanaan dalam penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### 9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin), sedangkan prasarana berupa hal-hal yang tidak bergerak (gedung).

### II.3 Konsep Pelayanan Pemerintah Desa

#### II.3.1 Pengertian Pemerintah Desa

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian desa adalah, (1) sekelompok rumah diluar kota yang merupakan suatu kesatuan: kampong, :dusun, (2) udik atau dusun: daerah pedalaman sebagai lawan kota (3) Tempat, tanah: daerah. Menurut suhartono dalam Maulidiah (2014:310) desa adalah suatu bentuk kestuan masyarakat, atau sekumpulan penduduk yang bertempat tinggal pada suatu

lingkungan dimana didalamnya mereka saling kenal mengenal dan corak kehidupan mereka relative homogeny serta banyak tergantung pada alam. Menurut Ra'uf dalam Maulidiah (2014:310) pengertian desa tergantung pada sudut pandang apa yang digunakan dalam mendefinisikan tentang desa tersebut, sehingga pengertian desa memiliki keragaman dari sudut pandang sosiologi, politik ekonomi dan pemerintahan.

Menurut pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 pengertian desa adalah "desa atau desa adat yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia .

Berdasarkan pengertian tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang didalamnya berkumpul masyarakat yang saling menegenal dan memiliki corak dan ciri budaya.

### II.3.2 Pelayanan Pemerintah Desa

Pada hakikatnya suatu pemerintahan memiliki fungsi dasar yakni pelayanan, maka baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, pemerintah kecamatan, maupun pemerintah desa berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka untuk memenuhi berbagai

kebutuhan dari masyarakat setempat/desa. Dalam penyelenggaraan pemerintah, desa diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus pemerintahan dan juga mengatur kepentingan masyarakat setempat, dalam hal ini pemerintah desa diberikan hak dan kewenangan untuk membuat peraturan desa sendiri, baik peraturan mengenai pemerintah desa maupun peraturan mengenai kepentingan masyarakat seperti, peraturan desa dan keputusan kepala desa. pemerintah desa diberikan kewenangan untuk mengelola dan menyelenggarakan pemerintah desa sendiri yang tentunya harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam menyelenggarakan pelayanan dan pemerintahan desa berdasarkan pada pasal 24 Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dinyatakan dengan jelas, bahwa “penyelenggaraan pemerintah desa berdasarkan atas :

- a. kepastian hukum
- b. tertib penyelenggara pemerintah desa
- c. tertib kepentingan umum
- d. keterbukaan
- e. proporsionalitas
- f. profesionalitas
- g. akuntabilitas
- h. efektifitas dan efisiensi
- i. kearifan local
- j. keberagaman dan
- k. partisipatif

elayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa yakni berupa pemberian perlindungan kepada warga masyarakat desa, hal ini merupakan upaya pemerintah desa dalam memberikan rasa aman, tertib dan tentram kepada warga masyarakat desa setempat. Pemerintah desa juga harus menciptakan rasa aman kepada warganya dari tindak kejahatan, kerusuhan dan bencana alam seperti terjadinya pencurian perampokan dan lain-lain .

adapun perwujudan dari pelayanan pemerintah desa sangat berhubungan dengan tiga fungsi utama yang dimiliki oleh pemerintah desa sebagai tindak lanjut dari fungsi dasar pemerintah yakni pelayanan, terdapat 3 wujud pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah desa yakni :

- pertama, memberikan pelayanan kepada masyarakat (Public services Function)
- kedua, melakukan pembangunan (development fungtion)
- ketiga, menciptakan ketentraman, ketertiban dan keamanan masyarakat (Protective Fungction)

## II.4 Konsep *E-Government*

### II.4.1 Pengertian *E-Government*

Pemerintah didorong untuk menggunakan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Yang dimaksud dengan "*E-Government*" adalah pelayanan publik berbasis elektronik atau teknologi yang telah dilaksanakan oleh pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Di era teknologi yang berkembang pesat saat ini, teknologi yang digunakan dalam rangka

memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat.

Bank Dunia (World Bank) mendefinisikan *E-Government* sebagai penggunaan teknologi informasi (seperti Internet, komputasi bergerak, dan jaringan area luas) oleh lembaga pemerintah untuk mengubah cara mereka berinteraksi dengan warga, bisnis, dan departemen pemerintah lainnya.

Menurut Indrajit (2016:24) *E-Government* merupakan mekanisme dimana pemerintah menggunakan teknologi informasi khususnya internet sebagai sarana utama yang menghubungkan dirinya dengan para stakeholder yaitu masyarakat umum, kalangan industri, dan sektor publik yang lain.

Dhillon (dalam yayu Purwanti,2021:34) mengemukakan *E-Government* merupakan perubahan dalam proses internal dan eksternal pemerintah menggunakan teknologi komunikasi dan informasi dalam menyediakan pelayanan publik secara luas.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli yang telah dipaparkan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa *E-Government* adalah suatu metode pelayanan yang diterapkan dan digunakan oleh pemerintah yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kemudahan masyarakat mengakses pelayanan publik.

#### II.4.2 Jenis-Jenis *E-Government*

Jenis pelayanan pada *E-Government* menurut Indrajit (2016:17) meliputi tiga kelas utama,yaitu :

- a. Publish

Jenis *E-Government* ini merupakan jenis yang mudah karena tidak memerlukan keterlibatan sumberdaya yang besar karena pada jenis publish ini komunikasi satu arah atau bersifat pasif dimana pemerintah mempublikasikan atau mengirimkan informasi dan berbagai data yang dimiliki agar dapat diakses oleh masyarakat secara luas serta untuk orang-orang yang memerlukan informasi tersebut. Dalam jenis *E-Government* ini biasanya menggunakan kanal yang dapat diakses melalui media internet yang kemudian dapat digunakan untuk mengakses *website* departemen atau suatu instansi pemerintah.

b. Interact

Jenis *E-Government* ini merupakan jenis komunikasi yang terjadi secara dua arah antara pemerintah dengan masyarakat maupun pihak-pihak yang berkepentingan. terdapat dua jenis aplikasi yang dapat digunakan dalam *E-Government* interact yakni; sebuah portal (seperti web yang dilengkapi oleh fasilitas searching bagi mereka yang ingin memperoleh informasi atau data secara spesifik yang dibutuhkan), serta dalam bentuk kanal (melalui kanal ini masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit tertentu atau instansi tertentu yang berkepentingan, misal seperti chatting dan teleconference).

c. Transact

Jenis *E-Government* ini dalam prosesnya hampir sama dengan jenis interact akan tetapi yang membedakan adalah dalam komunikasi dua arahnya terdapat transaksi atau perpindahan uang antara satu pihak dengan pihak lain. Misalnya masyarakat melakukan pembayaran terkait jasa pelayanan yang diberikan oleh

pemerintah maupun mitra kerjanya. Jenis aplikasi ini dapat dikategorikan rumit dibandingkan Public dan Interact, karena hak-hak privacy lebih dilindungi.

#### II.4.3 Manfaat E-Government

Al Gore dan Tony Blair dalam (Indrajit, 2004:5) menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya *E-Government* bagi suatu negara, yakni :

- a. Dapat Memperbaiki kualitas pelayanan antara pemerintah dengan para stakeholder-nya seperti masyarakat, kalangan bisnis dan industri terutama dalam hal kinerja efektivitas di berbagai kehidupan bernegara.
- b. Dapat Meningkatkan control, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan sebagai bentuk Implementasi konsep Good Corporate Governance.
- c. Dapat Membuka peluang bagi pemerintah untuk memperoleh sumber-sumber pendapatan baru dari interaksinya dengan pihak-pihak yang memiliki kepentingan.
- d. Dapat Mengurangi secara signifikan jumlah biaya dalam hal administrasi, interaksi dan relasi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk aktivitas keperluan sehari-hari
- e. Dapat Menciptakan lingkungan masyarakat baru yang mampu merespon berbagai permasalahan yang dihadapi secara cepat dan tepat sesuai dengan berbagai perubahan global dan tren yang berkembang.

- f. Dapat Memberdayakan masyarakat dalam hal ini melibatkan partisipasi masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan keputusan atau berbagai kebijakan publik secara merata/menyeluruh dan demokratis.

#### II.4.4. Elemen Sukses E-Government

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government, untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen sukses yang harus dipenuhi yakni :

1. Support ( Dukungan)

Elemen Sukses pertama yang harus diperhatikan dalam pengembangan digitalisasi sektor publik yakni keinginan dari kalangan pejabat publik untuk betul-betul memiliki keinginan yang besar dalam menerapkan E-Government. Keinginan atau kesungguhan tersebut dapat dilihat dari beberapa hal yakni :

- Adanya kesepakatan kerangka E-government oleh suatu Negara sebagai salah satu kunci sukses suatu Negara dalam mencapai visi dan misinya sehingga hal tersebut tentu menjadi salah satu prioritas tinggi .
- Dilakukannya sosialisasi terkait konsep E-Government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat dan kepada masyarakat.

2. Capacity (Kemampuan)

Maksud dari elemen kedua ini yakni dalam menerapkan E-Government pada suatu pemerintahan diperlukan adanya kemampuan



atau pemberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan E-Government tersebut. Terdapat tiga hal yang perlu dipenuhi dalam elemen ini yakni :

- Adanya Ketersediaan sumber daya yang cukup dalam pelaksanaan E-Government, terutama yang berkaitan dengan sumber daya Finansial atau keuangan.
- Adanya Ketersediaan infrastruktur yang menunjang pelaksanaan E-Government seperti teknologi informasi yang memadai karena hal tersebut merupakan 50% menjadi kunci keberhasilan penerapan konsep E-Government.
- Adanya Ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kemampuan dan keahlian yang dibutuhkan atau sesuai dengan konsep E-Gov yang akan dilaksanakan agar dalam penerapannya dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

### 3. Value (Nilai Kebermanfaatan)

Elemen sukses yang terakhir ini yakni Value (Nilai Kebermanfaatan) yang dapat ditinjau dari sisi masyarakat serta pihak yang berkepentingan (Demand Side). Berbagai ide pengembangan e-Government tidak akan ada gunanya jika tidak terdapat pihak yang mendapatkan atau merasakan keuntungan sehingga adanya implementasi konsep E-Government dapat terlihat besar tidaknya manfaat yang didapatkan atau dirasakan oleh masyarakat dan pihak yang berkepentingan. dengan adanya e-Government bukanlah kalangan

pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (demand side).

## II. 5 Konsep Penerapan

### II.5.1 Pengertian Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan yakni perbuatan menerapkan. Adapun pengertian penerapan (implementasi) menurut Usman (dalam Ali, 2019:176), mengemukakan pendapatnya tentang penerapan (Implementasi) atau pelaksanaan sebagai berikut “penerapan (implementasi) bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan”. Menurut Harsono (dalam Ali, 2019:176), penerapan (implementasi) adalah suatu proses yang dilakukan untuk melaksanakan kebijakan menjadi sebuah tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi.

Berdasarkan pendapat tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan adalah suatu proses atau tindakan yang dilakukan secara terstruktur, sistematis dan terukur untuk melakukan sesuatu hal yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan dari produk kebijakan yang ditetapkan sebelumnya.

## II.6 Konsep Aplikasi Topejawa Hebat

### II.6.1 Aplikasi Topejawa Hebat

Aplikasi Topejawa Hebat adalah inovasi pelayanan Desa Topejawa Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar sejak Januari 2022 yang bekerja sama dengan salah satu warga yang memiliki

kemampuan dibidang IT. Aplikasi ini sebagai pilihan serta kemudahan bagi masyarakat dalam pelayanan dan akses informasi yang berkaitan dengan Desa Topejawa. Sebelumnya Aplikasi Topejawa hebat ini louncing dengan nama SIAS (Sistem Informasi dan Pelayanan Masyarakat) namun, seiring perjalanan pelaksanaan inovasi tersebut berdasarkan pertimbangan pemerintah Desa Topejawa aplikasi ini kemudian berganti nama menjadi Topejawa hebat agar lebih mudah diingat oleh masyarakat Desa Topejawa.

Topejawa Hebat merupakan pelayanan berbasis aplikasi dan Web yang dikembangkan di Desa Topejawa Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar. Aplikasi ini sebagai Sistem Informasi dan pelayanan yang dibuat untuk menangani berbagai hal dalam pengurusan dalam desa. Mulai dari administrasi dan pelayanan desa menggunakan website ataupun aplikasi pada Android. Sehingga dapat membantu masalah pelayanan desa secara terkomputerisasi. Inovasi pelayanan Topejawa Hebat ini dapat diakses hanya dalam genggam karena berupa aplikasi yang diunduh di android melalui scan barcode yang disediakan di kantor desa maupun dapat diakses melalui link maupun melalui web resmi Desa Topejawa.



**Gambar III.1.** Logo aplikasi Topejawa Hebat

*Sumber : <https://s.id/desatopejawa>*

### III.6.2 Layanan Aplikasi Topejawa Hebat

Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah pelayanan bagi masyarakat. Adapun layanan yang dapat diakses oleh masyarakat Desa

Topejawa melalui Aplikasi tersebut sangat beragam yakni layanan informasi seperti berita-berita terbaru Desa Topejawa, infografis penduduk, UMKM desa, destinasi wisata, infografis bansos, informasi hukum, perpustakaan serta informasi terkait APD Desa Topejawa, layanan informasi tersebut dapat berguna bagi masyarakat maupun pihak-pihak terkait yang membutuhkan informasi tentang Desa Topejawa.

Selain itu juga terdapat layanan administrasi online yakni pengurusan surat secara online. Ketika mengklik ikon pengurusan surat online maka akan terhubung langsung ke whatsapp dan akun desa akan otomatis menjawab setiap pertanyaan serta memberikan daftar pilihan surat apa yang ingin diurus, dalam prosesnya akun tersebut juga secara otomatis mengirimkan daftar persyaratan yang harus dipenuhi untuk membuat surat tersebut yang kemudian akan langsung di acc jika persyaratan telah terpenuhi dan file surat langsung dikirimkan dan bisa diproses atau di print langsung oleh warga bersangkutan.

Aplikasi ini sangat memudahkan masyarakat jika ingin mengurus surat, meskipun sedang berada di rumah maupun luar daerah akan tetap bisa melakukan pengurusan surat-surat yang diinginkan, sehingga inovasi aplikasi Topejawa Hebat ini dapat sangat bermanfaat bagi masyarakat Desa Topejawa.

## II. 7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi Salah satu hal yang penting untuk peneliti karena dapat menjadi bahan perbandingan dan acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian serta penulisan. Maka peneliti mencantumkan penelitian terdahulu yakni sebagai berikut :

**Tabel 1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti Dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Muzdalifah (2018). Inovasi Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi Singo Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Kelurahan Sawojajar)	Aplikasi SINGO (sistem pelayanan malang online)	Kualitatif Deskriptif	Implementasi aplikasi SINGO masih belum memenuhi tujuan dibuatnya karena permasalahan dari pihak kantor Kelurahan Sawojajar yang kurang dalam hal sosialisasi tentang aplikasi tersebut kepada masyarakat serta kurangnya pemahaman masyarakat dengan teknologi sehingga sulit untuk menggunakan aplikasi tersebut.	Adanya perbedaan Lokus dengan fokus penelitian Aplikasi yang berbeda.

No	Peneliti Dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
2	Yayu Purwanti (2021) Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Selesai Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman).	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi penyedia layanan publik melalui Aplikasi Selesai dalam Genggaman telah berjalan dengan baik, dan telah mampu meningkatkan Pelayanan administrasi kependudukan. Namun masih banyak masyarakat yang lebih memilih untuk melakukan pengurusan secara offline	Perbedaan Lokus, dan aplikasi yang diteliti serta perbedaan indikator pengukuran, dalam penelitian Yayu purwanti menggunakan teori yang berfokus pada Inovasi sementara penelitian ini berfokus pada E-Government atau aplikasi yang diterapkan dengan menggunakan Teori Elemen

No	Peneliti Dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
				lebih jelas serta jaringan yang tidak stabil jika banyak masyarakat yang memuat aplikasi tersebut sehingga pelayanan menjadi terhambat.	
3	Ahmad Farhan (2022). Inovasi Penerapan Citizen Reporting System Dalam Mewujudkan Smart City di Kota Makassar	Penerapan Citizen Reporting System	Kualitatif Deskriptif	Secara umum inovasi layanan NTPD Call Center 112 di kota makassar dalam penerapannya berjalan dengan baik dilihat dari pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat di kota makassar	Perbedaan Lokus, dan aplikasi yang diteliti serta perbedaan indikator pengukuran.

No	Peneliti Dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
				lebih jelas serta jaringan yang tidak stabil jika banyak masyarakat yang memuat aplikasi tersebut sehingga pelayanan menjadi terhambat.	
3	Ahmad Farhan (2022). Inovasi Penerapan Citizen Reporting System Dalam Mewujudkan Smart City di Kota Makassar	Penerapan Citizen Reporting System	Kualitatif Deskriptif	Secara umum inovasi layanan NTPD Call Center 112 di kota makassar dalam penerapannya berjalan dengan baik dilihat dari pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat di kota makassar	Perbedaan Lokus, dan aplikasi yang diteliti serta perbedaan indikator pengukuran.



No	Peneliti Dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
4	Firman (2022). Inovasi SIAP BOSS (Sistem Informasi Dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Single Submission) Di Kabupatenupaten Pinrang.	Implementasi Inovasi SIAP BOSS (Sistem Informasi Dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Single Submission )	Kualitatif Deskriptif	Implementasi inovasi aplikasi SIAP BOSS telah memenuhi konsep dalam indikator keberhasilan implementasi sehingga terbukti dapat memaksimalkan pelayanan public (Pelayanan Perizinan) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pinrang.	Perbedaan Lokus, dan aplikasi yang diteliti serta perbedaan indikator pengukuran.

No	Peneliti Dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
5	Puji Ayu Lestari Dkk (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19 .	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Governmen t)	Metode penelitian kepustakaan	penggunaan e-government masih membutuhkan pematangan serta pematangan dalam hal kualitas pelayanan dalam hal efisiensi (efficiency), kepercayaan (trust), reliabilitas (reliability), dan dukungan masyarakat (citizen support). Implikasi dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan	Perbedaan Lokus, dan aplikasi yang diteliti serta perbedaan indikator pengukuran.

No	Peneliti Dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
				bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan public berbasis digital.	

## II.8 Kerangka Berpikir

Inovasi pelayanan berbasis aplikasi di Desa Topejawa merupakan suatu inovasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan, serta dapat menyesuaikan dengan perkembangan zaman karena menggunakan teknologi dalam pelayanan atau biasa disebut E-Government. Inovasi pelayanan aplikasi Topejawa Hebat ini akan dianalisis dari segi penerapannya agar dapat mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan inovasi aplikasi yang diterapkan oleh Desa Topejawa, sehingga Untuk mengukur penerapan inovasi pelayanan Aplikasi Topejawa Hebat di Desa Topejawa Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar, peneliti menggunakan teori indikator keberhasilan E-Government menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (dalam Richardus, 2016 :11) terdapat tiga elemen sukses penerapan E-Governance yakni *Support* (dukungan), *Capacity* (Kemampuan), *Value* (Nilai Kebermanfaatan).

Jika indikator-indikator yang digunakan peneliti untuk mengukur penerapan inovasi pelayanan Aplikasi Topejawa Hebat oleh Desa Topejawa berjalan dengan baik, sesuai dengan penerapan inovasi pelayanan di lapangan maka dapat dikatakan bahwa Pemerintah Desa Topejawa kecamatan mangarabombang Kabupaten Takalar dapat menghasilkan pelayanan yang inovatif sesuai dengan harapan masyarakat. Berikut ini bagan kerangka berpikir Peneliti :

**Tabel 2 Kerangka Berfikir Penelitian**

