

## **INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI “JELITIK MEMPESONA” PADA KELURAHAN JELITIK KECAMATAN SUNGAILIAT KABUPATEN BANGKA**

<sup>1</sup>Rama Setiya Irawan,

<sup>2</sup>Zakiyudin Fikri,

<sup>3</sup>Wahyu Hidayat,

Ilmu Administrasi Negara,  
STISIPOL Pahlawan 12 Sungailiat

Email :

rama.setiya.irawan99@gmail.com

### **ABSTRAK**

Pelayanan publik di negara Indonesia masih sangat jauh dari harapan, dan pelayanan di Kelurahan Jelitik belum ideal karena beberapa masalah yang muncul seperti : sistem , SDM yang lamban, prosedur yang berbelit-belit, tertutup, mahal, dan diskriminatif. Kelurahan Jelitik mengatasi masalah ini dengan mengembangkan inovasi aplikasi “Jelitik Mempesona” untuk meningkatkan pelayanan publik. Inovasi ini ditetapkan melalui Keputusan Lurah Jelitik Nomor: 188.4/128.a/KPTS/1010/2021 tanggal 12 Juli 2021 tentang Program Inovasi Pelayanan Teknologi Informasi Berbasis Android di Kelurahan Jelitik, Kecamatan Sungailiat, Kabupaten Bangka. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi "Jelitik Mempesona" pada Kelurahan Jelitik Kabupaten Bangka. Penelitian ini menggunakan teori inovasi Everett M.Rogers yang melihat inovasi dalam lima karakteristik utama yakni: Keseuaian, keuntungan relatif, kompleksitas, dapat uji coba dan diobservasi. Menggunakan metode kualitatif dengan metode pengumpulan yakni wawancara dan observasi, maka penelitian ini menghasilkan temuan yakni Inovasi "Jelitik Mempesona" berjalan dengan baik dan diterima secara umum oleh masyarakat. Aplikasi ini memiliki kelima ciri inovasi yang dikemukakan oleh Everett M.Rogers. Contohnya adalah manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat adalah dari efisiensi waktu, efisiensi biaya, dan efisiensi tenaga, serta terpenuhinya kebutuhan masyarakat Kelurahan Jelitik dengan inovasi Aplikasi "Jelitik Mempesona". Tapi masih ada beberapa masalah, seperti masalah jaringan dan aplikasi.

**Kata kunci:** Inovasi , Pelayanan Publik, E-Service, E-Government, Kelurahan Jelitik

### **ABSTRACT**

*Public services in Indonesia are still very far from expectations, and services in Kelurahan Jelitik are not ideal because of several problems that arise such as: systems, slow human resources, convoluted, closed, expensive, and discriminatory procedures. Kelurahan Jelitik overcame these problems by developing the "Jelitik Mempesona" application innovation to improve public services. This innovation was stipulated through the Decree of the Jelitik Village Head Number: 188.4/128.a/KPTS/1010/2021 dated July 12, 2021 concerning the Android-based Information Technology Service Innovation Program in Jelitik Village, Sungailiat District, Bangka Regency. The purpose of this study is to determine the Innovation of Application-Based Public Services "Jelitik Mempesona" in Jelitik Village, Bangka Regency. This study uses Everett M. Rogers' innovation theory which sees innovation in five main characteristics, namely: Compatibility, relative advantage, complexity, trialability and observability. Using qualitative methods with collection methods, namely interviews and observations, this research produces findings, namely the "Jelitik Mempesona" innovation is running well and is generally accepted by the community. This application has the five characteristics of innovation proposed by Everett M. Rogers. For example, the benefits that can be felt by the community are time efficiency, cost efficiency, and energy efficiency, and*

*the fulfillment of the needs of the people of Jelitik Village with the innovation of the "Jelitik Mempesona" Application. But there are still some problems, such as network and application problems.*

**Keyword:** Innovation, Public Service, E-Service, E-Government, Jelitik Village

## PENDAHULUAN

Pelayanan prima kepada masyarakat didefinisikan sebagai pelayanan publik, yang merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah untuk melayani masyarakat. (Semil, 2018). Hal tersebut telah sesuai dengan jelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dikatakan pemerintah membentuk organisasi penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan publik. Setiap organisasi yang terlibat dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik, seperti institusi pemerintah, perusahaan, lembaga independen, dan badan hukum lainnya, wajib bertanggung jawab atas kegagalan atau ketidakmampuan untuk menyediakan layanan publik.

Pelayanan berkualitas adalah prioritas utama bagi organisasi publik. Dalam hal pelayanan, keterbukaan informasi membantu masyarakat lebih memahami hak dan kewajibannya. Oleh karenanya, orang mulai berharap organisasi pemerintah dapat memberikan layanan terbaik (Mirnasari, 2013). Kondisi birokrasi suatu negara memengaruhi kualitas pelayanan publik. menciptakan lingkungan yang ideal untuk penyediaan layanan publik. Indonesia belum mencapai pelayanan publik yang ideal. Pelayanan publik Indonesia masih sangat belum memuaskan. Untuk mengembangkan pelayanan publik, inovasi sangat penting dalam sektor publik. Setiap layanan publik seharusnya mengandung inovasi baru, karena inovasi adalah produk baru yang menggantikan metode lama.

Dapam buku milik (Saggaf, Said, & Saggaf, 2018) menjelaskan bahwa Prosedur yang lamban dan cenderung panjang,

petugas yang tidak ramah, senyum yang mahal, dan terkadang tidak profesional adalah alasan mengapa korupsi layanan publik di Indonesia dianggap sebagai sumbernya. Permintaan uang, atau pungli, sudah menjadi masalah yang marak di jumpai. Kualitas dan kuantitas pelayanan publik di Indonesia masih rendah, atau tidak memadai, sehubungan dengan kebutuhan masyarakat dan standar saat ini. Target negara ini untuk menjadi salah satu dari tujuh ekonomi paling kuat di dunia akan sirna begitu saja jika tidak ada langkah perbaikan yang signifikan dalam hal pelayanan. (Novianti & Santhi, 2022).

Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dimotivasi oleh motivasi organisasi dan individu bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan publik dan untuk meningkatkan pelayanan publik sehingga jadi lebih membaik, dan mempunyai nilai tambah untuk mereka yang melakukannya, serta dalam tatanan manajemen organisasi dengan cakupan lebih luas. Di era otonomi daerah, pengelolaan pelayanan publik menjadi komponen penting yang berkontribusi pada keberhasilan otonomi. sebagai pihak yang seharusnya menikmati kehadiran Kelurahan Jelitik, salah kelola akan mengurangi hak publik. Akibatnya, meningkatkan kemampuan dalam pelayanan masyarakat harus diprioritaskan.

Sejauh ini, layanan publik Kelurahan Jelitik secara keseluruhan sudah baik, terutama dalam hal administrasi umum dan pengaduan masyarakat, hal ini dapat dilihat dari Kelurahan Jelitik yang memperoleh Juara 1 Lomba Desa/Kelurahan Tingkat Regional I dan juga memperoleh Juara 1

Lomba Tiga Pilar tingkat Polda Babel (Edwardi, 2022). Namun, beberapa layanan perlu ditingkatkan, seperti layanan umum dengan syarat syarat yang kurang jelas dan pelayanan pengaduan yang kurang maksimal ditanggapi oleh pihak kelurahan.

Pelayanan publik berdampak besar pada kesejahteraan masyarakat. Sehingga, meskipun Pelayanan publik Kelurahan Jelitik secara keseluruhan baik, namun, masalah yang sering dikeluhkan masyarakat masih ada, seperti pelayanan yang lamban dan prosedur yang kompleks, dan kurang efektif ketika permasalahan dilaporkan. Oleh karenanya Kelurahan Jelitik harus dapat memberikan inovasi untuk dalam pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat. Jadi masyarakat yang ada di Kelurahan Jelitik dapat memperoleh manfaat dari kelurahannya.

Dengan demikian Kelurahan Jelitik membentuk inovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi saat ini. Inovasi yang dimaksud yaitu layanan *online* yang berbasis aplikasi tertentu Jelitik Mempesona dengan SK Lurah Jelitik Nomor : 188.4/128.a/KPTS/1010/2021 tanggal 12 Juli 2021 tentang Program Inovasi Pelayanan Teknologi Informasi Berbasis Android Pada Kelurahan Jelitik Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka. Penggunaan layanan gratis, namun masyarakat perlu mengunduh aplikasi di *smartphone* dengan sistem oprasi android. Dengan aplikasi ini masyarakat dapat mendapatkan layanan pada Kelurahan Jelitik melalui Aplikasi Jelitik Mempesona tersebut.

Oleh karena itu berangkat dari uraian di atas, ini merupakan hal yang menarik untuk menyelidiki inovasi yang dilakukan oleh Kelurahan Jelitik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Aplikasi Jelitik Mempesona. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi Kelurahan

Jelitik melalui Aplikasi Jelitik Mempesona dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### TINJAUAN PUSTAKA

##### Teori Inovasi

Evert M. Rogers dalam (Hidayat, 2021) mendefinikan inovasi yaitu sebagai suatu ide, prinsip, tindakan, atau objek yang dapat dikominikasi dan diakui sebagai suatu yang baru (*new discovery*) dan dapat diadopsi. Menurut Rogers dalam (Hidayat, 2021), terdapat lima atribut dalam suatu inovasi yaitu :

Keuntungan relatif, juga dikenal sebagai keuntungan relatif, berarti bahwa inovatif harus memiliki nilai dan keuntungan yang lebih besar daripada inovasi sebelumnya. Keuntungan dari setiap inovasi dapat dilihat dari perspektif penggunaannya. pengguna dapat menilai inovasi dari keuntungan relatifnya. Suatu inovasi dianggap memiliki keuntungan relatif yang baik jika pengguna menganggapnya dapat meningkatkan keuntungan secara ekonomis. Setelah suatu inovasi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, keuntungan relatifnya dapat ditemukan. *Compability* atau kesesuaian. memiliki banding dengan inovasi terdahulu. Ini dilakukan agar inovasi sebelumnya tidak hanya dihapus begitu saja karena berbagai kendala, tetapi juga menjadi bagian dari inovasi baru. Setiap inovasi dapat dinilai oleh pengguna berdasarkan seberapa sesuai inovasi dengan konsep dan metode yang telah ada sebelumnya. *Complexity* atau kerumitan. Inovasi saat ini lebih kompleks dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. karena sifatnya yang baru, pengguna akan menentukan apakah inovasi itu rumit atau tidak mudah digunakan. Semakin rumit inovasi dilihat oleh pengguna, semakin mudah digunakan begitu juga sebaliknya. *triability* atau

peluang untuk dicoba diterimanya suatu inovasi setelah diuji dan ditunjukkan memiliki keuntungan atau nilai yang lebih besar daripada inovasi sebelumnya. Selain itu, inovasi akan dinilai oleh calon penggunanya tentang seberapa mudah dicoba dan seberapa luas tersebar. Observasi atau kemudahan untuk diamati. Untuk melihat inovasi, lihat bagaimana ia berfungsi dan membuatnya lebih baik. Sementara menurut Albury dalam (Alexander, Sukatno, & Paska, 2021) Albury inovasi adalah ide-ide baru yang berhasil, yang menunjukkan bahwa inovasi selalu terkait dengan ide-ide baru yang bermanfaat.

#### Pelayanan publik

Menurut Pasolong dalam (Sunarsiyani, 2022), Pelayanan didefinisikan sebagai tindakan seseorang, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut (Dewi & Suparno, 2022), Pelayanan publik dapat didefinisikan memberikan layanan atau melayani kebutuhan individu atau kelompok yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturannya. Pelayanan publik berdasarkan (Widanti, 2022) bahwa serangkaian tindakan dilakukan oleh sistem pemerintah untuk memenuhi persyaratan pengguna. Selanjutnya menurut (Anggraeni, Indartuti, & Murti, 2023) bahwa pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah. Sedangkan Agung dalam (Baweda, Pioh, & Pangemanan, 2022) menunjukkan bahwa layanan publik berarti melayani kebutuhan orang lain atau komunitas yang terlibat dalam organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penjabaran Semua orang tahu bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha atau aktifitas melayani seluruh

kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai peraturan yang ada. Dalam hal ini, pemberi layanan harus memberikan layanan yang baik untuk menciptakan kepuasan bagi warga yang menggunakan layanan sesuai dengan aturan dan prosedur.

#### E-Service

Secara umum definisi e-service dicirikan dengan suatu layanan elektronik. Salah satu arti e-service menurut Balasubrama & Tiwana dalam (Firdaus et al., 2023) E-service ialah suatu aplikasi dengan memanfaatkan internet yang dapat memenuhi keperluan pelayanan yang di jalankan Bersama-sama secara nirkabel, sumber daya kusus yang berkemungkinan rumit , dan transaksi secara *realtime*. Contoh dari e-service manajemen - manajemen serta layanan tambahan yang dikirim melalui internet. Selanjutnya e-service dijelaskan oleh (Dwikurnia, Manullang, Mulyani, & Zamhari, 2022) yang mendefinisikan e-service sebagai tindakan, bisnis, atau acara yang dikirim melalui teknologi data. Menurut definisi ini, ada tiga bagian utama e-service: penyedia layanan, penerima layanan, dan saluran layanan. E-Service adalah gabungan diantara elektronik dan pelayanan. E-Service merupakan sebuah tindakan yang dianggap dapat menjadi solusi untuk mengatasi masalah yang muncul dalam pelayanan tradisional. Karena hambatan sering terletak pada keterbatasan fasilitas yang disediakan oleh organisasi publik. Dalam hal efisiensi waktu, E-Service lebih mudah diakses bagi pelanggan di mana pun, dan perusahaan menganggap respons mereka cepat.

Menurut (Alia, Umam, & Putri, 2023) Konsep e-service merupakan konsep terkemuka dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Meskipun

ada perbedaan pendapat, semua peneliti setuju bahwa teknologi berperan dalam memfasilitasi pelayanan.

Dalam menganalisis Inovasi Jelitik Mempesona ini digunakan teori yang dikemukakan oleh Rogers dalam (Hidayat, 2021), terdapat lima Indikator dalam Inovasi harus memiliki lebih banyak manfaat dan nilai daripada inovasi sebelumnya, yang dikenal sebagai keuntungan relatif atau keuntungan relatif. Kesesuaian, juga disebut kesesuaian, didefinisikan sebagai karakteristik yang sebanding atau sebanding dengan inovasi yang diganti. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa inovasi yang lebih tua tidak serta-merta dihapus begitu saja karena faktor hambatan, tetapi juga untuk memadukan inovasi lama dengan inovasi baru. Karena sifatnya yang baru, inovasi memiliki kompleksitas atau kecermatan yang lebih besar daripada inovasi sebelumnya. *Triability*, atau kemungkinan dicoba, adalah istilah yang mengacu pada inovasi yang telah diuji dan terbukti memiliki nilai atau keuntungan yang lebih besar daripada inovasi sebelumnya. Dalam hal ini, inovasi dapat diterima. Observasi atau kemudahan melihat inovasi, lihat bagaimana ia berfungsi dan membuatnya lebih baik.

#### **METODE PENELITIAN**

Metodologi dipergunakan dipenelitian adalah metode kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif. (Creswell, 2016). Dengan variabel Teori Atribut Inovasi Everett M. Rogers dalam 1.Keuntungan relatif atau disebut juga *Relative Advantages* 2.Kesesuaian atau disebut juga *Compatibility* 3. Kerumitan atau disebut juga *Complexity* 4. Kemungkinan Dicoba atau disebut juga

*Triability* 5. Kemudahan Diamati atau disebut juga *Observability* (Hidayat, 2021). Seperti yang dijelaskan di bawah ini, wawancara dan dokumentasi adalah metode dalam pengumpulan data dalam penelitian ini. Widoyoko menggambarkan suatu observasi sebagai pengamatan dan pencatatan dalam suatu gejala pada objek penelitian. (Widoyoko. Dkk, 2014). Wawancara bisa dikatakan merupakan suatu proses memperoleh informasi untuk tujuan penelitian melalui sumber berbeda (Sugiyono, 2014). Dokumen terdiri dari tulisan, gambar, atau karya besar yang dibuat oleh seseorang yang mencatat peristiwa masa lalu. (Sugiyono, 2018). Dan Teknik analisis data 1. Pengumpulan Data (Koleksi data): Analisis data bisa dilakukan sekaligus selama proses pengambilan data. 2. Tahap reduksi data ini berlanjut selama penelitian berlangsung. Tujuannya adalah untuk mengeseleksi data-data yang ada. (Sugiyono, 2014). 3. Penyajian Data: Sekumpulan informasi yang disusun sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan dan diambil tindakan. Data dapat disajikan dalam bentuk grafik atau ringkasan singkat. (Sugiyono, 2014). 4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi: Pada tahap pengumpulan data, peneliti membuat kesimpulan dari semua data. Jawaban atas rumusan masalah peneliti ini dapat ditemukan dalam kesimpulan ini.

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Inovasi Jelitik Mempesona memberikan keuntungan berupa efisiensi baik waktu maupun efisiensi biaya yang dirasakan baik oleh masyarakat maupun dirasakan oleh

pihak Kelurahan Jelitik. Hal ini di karenakan sistem online pada Aplikasi Jelitik Mempesona yang membuat informasi cepat tersampaikan dan dapat di tindak dengan cepat. Inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona sudah sejalan dengan Visi & Misi Kabupaten Bangka yang tertuang dalam RPJMD Kab. Bangka 2019-2023 dan juga memiliki dasar berupa Surat Keputusan Lurah Jelitik Nomor : 188.4/128.a/KPTS/1010/2021 tanggal 12 Juli 2021 tentang Program Inovasi Pelayanan Teknologi Informasi Berbasis Android Pada Kelurahan Jelitik Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka. Inovasi Jelitik Mempesona tidak terlepas dari keadaan sebelum adanya inovasi Jelitik Mempesona. Karena, inovasi Jelitik Mempesona secara umum hanya memindahkan tugas operator dan layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi layanan berbasis online. Disamping itu, inovasi Jelitik Mempesona juga tidak menghilangkan secara langsung inovasi dan keadaan pelayanan yang sebelumnya ada di Kelurahan Jelitik. Hal ini dikarenakan pelayanan secara manual yang dilakukan oleh Kelurahan Jelitik masih tetap berlangsung walaupun sudah tersedia pelayanan secara online. Inovasi Jelitik Mempesona sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kelurahan Jelitik berupa efisiensi baik waktu maupun efisiensi biaya yang dirasakan baik oleh masyarakat maupun dirasakan oleh pihak Kelurahan Jelitik. Efisiensi baik waktu maupun efisiensi biaya ini dapat dilihat dari masyarakat yang tidak perlu berulang kali datang ke Kantor Lurah Jelitik untuk menanyakan persyaratan ataupun mengurus persyaratan pelayanan publik. Inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona tidak bisa diproses oleh operator dikarenakan pengoperasiannya juga bergantung pada keberadaan jaringan dan listrik selain itu permasalahan yang dihadapi

operator adalah tidak adanya notifikasi/pemberitahuan masuk berupa pemberitahuan atau bunyi yang menandakan masuknya permohonan pelayanan publik terutama pada SICANTIK secara online di komputer operator. Inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona telah diujicoba terlebih dahulu oleh Kelurahan Jelitik. Ujicoba dilakukan pada pegawai Kelurahan Jelitik untuk mengevaluasi apakah inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona sudah memenuhi harapan dan dapat digunakan.. Dan berdasarkan uji coba yang dilakukan, inovasi Jelitik Mempesona sudah dapat digunakan dengan baik. Inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona pada masyarakat. Upaya yang telah dilakukan yaitu berupa sosialisasi kepada masyarakat, sosialisasi dan publikasi melalui media sosial, dan berbagai upaya lainnya. Inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona sangat menguntungkan serta efektif dan memberikan hasil yang baik dari segi waktu, biaya, tenaga untuk masyarakat Kelurahan Jelitik. Oleh karnanya inovasi Jelitik Mempesona ini langsung memiliki dampak yang baik bagi masyarakat Kelurahan Jelitik.

**Pembahasan** Aplikasi Jelitik Mempesona memberikan keuntungan yaitu adanya efisiensi waktu, biaya, dan tenaga dalam proses pelayanan publik. Hal Ini terlihat dari adanya kemudahan proses layanan yang dapat dilaksanakan secara daring kapanpun dan dimanapun oleh Kelurahan Jelitik. Hal ini juga berdampak pada masyarakat yaitu tidak perlu datang langsung ke kantor Kelurahan Jelitik untuk mengurus pelayanan publik. Inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona merupakan Mempesona inovasi yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip saat ini di Kabupaten Bangka dan sesuai dengan

regulasi dan peraturan yang ada seperti RPJMD Kabupaten Bangka 2019-2023 dan juga memiliki dasar berupa Surat Keputusan Lurah Jelitik Nomor : 188.4/128.a/KPTS/1010/2021 tanggal 12 Juli 2021 tentang Program Inovasi Pelayanan Teknologi Informasi Berbasis Android Pada Kelurahan Jelitik Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka. Dan juga inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona tidak serta merta terlepas dari pelayanan dan keadaan sebelumnya di Kelurahan Jelitik, Kelurahan Jelitik membuat inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona dengan tetap menyediakan layanan secara manual di Kelurahan Jelitik sebagai bagian dari perubahan serta bagian dari inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona. Selain itu, inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona adalah tanggapan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terbiasa dengan perkembangan teknologi informasi baru. Aplikasi Jelitik Mempesona, sebuah layanan berbasis web, memenuhi permintaan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dengan cara yang lebih efektif. Kelurahan Jelitik telah mencoba terlebih dahulu inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona. Kendala-kendala ini termasuk masalah jaringan yang terjadi ketika listrik padam, jumlah perangkat yang tidak memadai, bagaimana pengguna dan masyarakat dapat menggunakan Aplikasi Jelitik Mempesona, dan jumlah jabatan yang tidak cukup untuk menjalankannya Ujicoba dilakukan pada pegawai Kelurahan Jelitik untuk mengevaluasi apakah inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona sudah memenuhi harapan dan layak digunakan. Selain itu, uji coba

menunjukkan bahwa inovasi Jelitik Mempesona sudah dapat digunakan dengan baik. Dengan menggunakan inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona, mereka terus berusaha meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, baik secara manual maupun secara online. Inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona mudah dilihat, dipahami, dan dikenal oleh masyarakat Kelurahan Jelitik karena Kelurahan Jelitik melakukan berbagai upaya, termasuk sosialisasi kepada masyarakat, publikasi melalui media sosial, dan upaya lainnya. Selain itu, tampilannya sederhana dan mudah dipahami. Inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona yang menghasilkan hasil yang baik pasti akan membuatnya lebih mudah digunakan. Ini menunjukkan berbagai efek, keuntungan, dan hasil dari Inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona. Masyarakat sekarang dapat mengurus dokumen kependudukan dan pelayanan pengaduan tanpa harus pergi ke kantor Lurah Jelitik karena salah satu inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona. Karena itu, inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona sangat efektif dan menghemat waktu, biaya, dan sumber daya untuk masyarakat Kelurahan Jelitik.

#### **KESIMPULAN**

Aplikasi Jelitik Mempesona yang diciptakan oleh Kelurahan Jelitik telah berjalan dengan baik dan diterima masyarakat secara umum, menurut temuan penelitian dan diskusi yang dilakukan peneliti. Inovasi aplikasi Jelitik Mempesona juga memiliki lima karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers, yaitu complexity, relative

advantages, triability, compatibility, dan observability. Ini ditunjukkan oleh keuntungan yang didapat dari efisiensi waktu, efisiensi biaya, dan efisiensi tenaga kerja, serta fakta bahwa inovasi aplikasi Jelitik Mempesona sesuai dengan kebutuhan komunitas Kelurahan Jelitik. Namun, beberapa hambatan masih ditemukan, seperti masalah jaringan dan aplikasi. Menurut penelitian, peneliti menyarankan beberapa hal untuk dipertimbangkan oleh Kelurahan Jelitik Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka sebagai OPD yang mengelola inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona. Salah satu saran yang diberikan adalah bahwa Kelurahan Jelitik harus melakukan evaluasi rutin terhadap inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona agar masalah yang dihadapi dapat diselesaikan. Kelurahan Jelitik harus melakukan survei kepuasan masyarakat tentang inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona. Ini akan menunjukkan reaksi masyarakat terhadap inovasi tersebut. Kelurahan Jelitik dapat mengembangkan dan memperluas keterbatasan sarana dan prasarannya, terutama yang berkaitan dengan jaringan, sehingga seluruh masyarakat Kelurahan Jelitik dapat mengetahui dan menggunakan inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alexander, M., Sukatno, A., & Paska, P. I. N. (2021). Harapan, Komitmen dan Panggilan Guru Agama Katolik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Malang. *In Theos: Jurnal Pendidikan Dan Theologi*, 1(4), 118–126.
- Alia, S., Umam, K., & Putri, C. A. (2023). *E Government: Electronic Government (Untuk Mahasiswa & Praktisi)* (Vol. 1). Jurusan Administrasi Publik FISIP UIN SGD Bandung.
- Anggraeni, S. L., Indartuti, E., & Murti, I. (2023). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MINI MALL PELAYANAN PUBLIK (MMPP) KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 4(2), 289–300.
- Baweda, R., Pioh, N. R., & Pangemanan, F. N. (2022). Responsibilitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dan Kartu Keluarga Pada Masa Pandemi Covid19 Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud. *Governance*, 2(1).
- Creswell, J. (2016). *Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
- Dwikurnia, F., Manullang, R. R., Mulyani, H. T. S., & Zamhari, Z. (2022). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVICE QUALITY) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN J&T EXPRESS PANGKALPINANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR.
- Edwardi. (2022). Kelurahan Jelitik Raih Nilai Paparan Terbaik di Tingkat Regional I, Ini Harapan Bupati Bangka. Retrieved July 22, 2023, from Bangka Pos website: <https://bangka.tribunnews.com/2022/10/17/kelurahan-jelitik-raih-nilai-paparan-terbaik-di-tingkat-regional-i-ini-harapan-bupati-bangka>
- Firdaus, R., Kel, S., Margiutomo, S. A. S., Kom, S., Dulame, I. M., SE, M. M., ... Bayu, S. E. (2023). *Tren Bisnis Digital (Optimasi & Optimalisasi Usaha Berbasis Digitalisasi)*. Efitra, S. Kom., M. Kom.
- Hidayat, W. (2021). *Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang*. 3(1).
- Irianto, H., Kurniawan, B. A., & Mulyono, A.

- (2022). OPTIMALISASI PELAYANAN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI MAL PELAYANAN PUBLIK MINI KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO. *INTELEKTUAL (E-Journal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi)*, 9(1), 32–40.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
- Novianti, S., & Santhi, N. H. (2022). Implementasi Manajemen Perkantoran Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Di Unit Tata Usaha SMK Negeri 1 Sakra Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal Mentari Publika*, 2(02), 156–176.
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang* (Vol. 1). SAH MEDIA.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Prenada Media.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Pengaruh Kompetensi Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum (RSU) Avisena Cimahi. *Metode Penelitian*, 18, 32–41.
- Sunarsiyani, F. E. (2022). Inovasi Penggunaan Media Sosial “Wa” Bisnis (Pelayanan Kantor Desa Wonojati). *Majalah Ilmiah Pelita Ilmu*, 4(1), 81–100.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.
- Widoyoko, Dkk. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.