

CONTOH FORMAT/TEMPLATE RINGKASAN SKRIPSI PRAJA YANG DIDEPOSITKAN KE REPOSITORY IPDN:
Mohon Ringkasan Skripsi Anda dapat disesuaikan dengan BAB/SUB BAB yang DI BLOK TEBAL. Buat sebaik mungkin karena akan dipublikasikan secara online di <http://eprints.ipdn.ac.id/> dan memungkinkan tulisan Sodara/i akan dibaca oleh Civitas Akademika Universitas lain/Peneliti/pembaca secara Global.

ANALISIS INOVASI PENERAPAN APLIKASI AMBON ACCESS DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMASI DAN PERSANDIAN KOTA AMBON

Siti Hasna Saimima
NPP. 31.0983

*Asdaf Kabupaten Maluku Tengah, Provinsi Maluku
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi
Pemerintahan*

Email: 31.0984@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi : Wenty Zahрати, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The Ambon City Government understands the necessity of increasing the quality of public services provided to the people. The Ambon City Department of Communication and Information Technology (Diskominfo) has launched Ambon Access in response to the advancement of information technology. This digital platform will allow the Ambon community to conveniently and swiftly access information and public services. Purpose:* *The aim of this study was to investigate how public service innovations are implemented using the Ambon Access Application, as well as the supporting and limiting variables in their adoption. Method:* *In this study, researchers used a descriptive-qualitative approach. Data collection was done through interviews, observation, and documentation. Rogers' innovation theory, which consists of relative advantage, suitability, complexity, trial, and ease of observing innovation, is used. Result:* *The result of this research is the public service innovation presented by the Ambon City Communications and Communication Service, which is an integrated electronic service medium aimed at facilitating the public or users in obtaining the services required by society, but whose implementation is not maximum due to a lack of coordination with various parties, as well as obstacles and factors that support the course of this innovation. Conclusion:* *There are still many obstacles to utilizing innovation, such as the quality of applications that could be improved and the lack of coordination between related parties. The researcher suggested that Ambon City's Department of Communication and Information Technology improve the application system and coordinate related problems so that users can make the most of it.*

Keywords: *Integrated Services, Public Service, Innovation, Ambon Access*

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Pemerintah Kota Ambon menyadari pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi *Ambon Access* dan dapat mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi tersebut **Tujuan:** Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi *Ambon*

CONTOH FORMAT/TEMPLATE RINGKASAN SKRIPSI PRAJA YANG DIDEPOSITKAN KE REPOSITORY IPDN:
Mohon Ringkasan Skripsi Anda dapat disesuaikan dengan BAB/SUB BAB yang DI BLOK TEBAL. Buat sebaik mungkin karena akan dipublikasikan secara online di <http://eprints.ipdn.ac.id/> dan memungkinkan tulisan Sodara/i akan dibaca oleh Civitas Akademika Universitas lain/Peneliti/pembaca secara Global.

Access dan dapat mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi tersebut. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teori inovasi Rogers yang terdiri dari keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, uji coba, dan kemudahan mengamati inovasi. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian ini adalah Inovasi pelayanan publik yang dihadirkan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Ambon yang merupakan media elektronik layanan terintegrasi yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat atau pengguna dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan oleh Masyarakat, Namun dalam pelaksanaannya belum maksimal dikarenakan kurangnya koordinasi dengan berbagai pihak, serta terdapat faktor yang menghambat dan faktor yang mendukung jalannya inovasi ini. **Kesimpulan :** Dalam penelitian ini masih terdapat banyak kendala, kendala yang ditemukan pada aplikasi maupun kurangnya koordinasi antara pihak-pihak yang terkait. Sehingga saran dari peneliti agar pihak Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Ambon dapat memperbaiki sistem aplikasi dan melakukan koordinasi terkait masalah-masalah yang ditemukan dalam berjalannya aplikasi agar dapat digunakan secara maksimal oleh pengguna.

Kata kunci: Layanan Terintegrasi, Pelayanan, Publik, Inovasi, Ambon Access

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era digital saat ini, teknologi telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Perkembangan teknologi telah memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat di berbagai bidang, termasuk dalam sektor pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu hak konstitusi yang diberikan guna memenuhi kebutuhan masyarakat, hal ini diperjelas dengan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut riset yang dilakukan oleh Ombudsman RI pada tahun 2017 terjadi berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang masih belum ditangani (Maysara et al, 2021).

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas serta efisien pemerintah melakukan percepatan reformasi birokrasi dengan mendorong Kementrian, Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Reformasi birokrasi dapat dijalankan dengan baik, apabila sudah sesuai dengan karakteristiknya. Salah satu dari percepatan reformasi yang telah dilaksanakan pemerintah yaitu adanya program yang dilaksanakan oleh Kementrian PAN&RB yaitu program 'One Agency One Innovation' dengan melakukan kompetisi inovasi pelayanan publik (Shodiqien, 2018). Inovasi dalam hal ini juga dapat dijelaskan sebagai kegiatan yang prosesnya menciptakan dan menawarkan jasa atau barang yang bersifat baru, lebih baik bahkan lebih murah dibandingkan dengan sebelumnya. Dari pengertian tersebut dapat dilihat bahwa penekanan pemahaman inovasi sebagai kegiatan penemuan (*invention*) (Suwarno, 2008). Pendapat Rogers dalam (Sentana et al., 2022) tentang inovasi yaitu ide, gagasan, objek dan praktik yang dilandasi dan diterima sebagai salah satu hal yang baru oleh seseorang ataupun kelompok untuk diaplikasikan atau diadopsi.

Saat ini, dimana teknologi informasi semakin berkembang, pemanfaatan teknologi tersebut menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan publik. Dengan demikian Pemerintah Kota Ambon melalui Dinas Komunikasi, Informasi dan Persandian (DISKOMINFO) sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam penyediaan informasi dan komunikasi

publik, membuat salah satu inovasi yang berkaitan dengan teknologi informasi. Inovasi yang dibuat adalah berupa aplikasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan berupa digitalisasi pasar dimana aplikasi yang diberi nama “*Ambon Access*”. Melalui *Ambon Access*, Diskominfo Kota Ambon berupaya menciptakan *platform digital* yang dapat menjadi sarana bagi masyarakat Ambon untuk mengakses informasi dan layanan publik dengan mudah dan cepat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan yang mengawali penelitian ini . Belum optimal dan efisiennya pelayanan publik dikota Ambon, masalah yang sampai saat ini masih dijumpai dikota ambon yaitu pemberdayaan ekonomi yang masih belum memadai, UMKM yang masih kesulitan dalam berwirausaha, pengembangan sektor pendidikan dan seni budaya yang belum optimal dan pelayanan kesehatan yang belum maksimal. Selain itu permasalahan yang muncul pada aplikasinya sendiri adalah aplikasi ini pada saat digunakan oleh masyarakat dimana yang masih terdapat menu bug diawal namun masih dapat ditoleransi, selain itu pengguna aplikasi ini terkendala pada saat pendaftaran di aplikasi ini yang mana kode otp untuk verifikasi lama dalam prosesnya bahkan tidak diterima oleh pengguna hal ini dapat dilihat dari penilaian pengguna atau ulasan pengguna yang tertera pada *google playstore*.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu, baik dari teori yang digunakan dll. Penelitian dari Alif Fajarria Annisa Shodiqien yang berjudul *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Command Center 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Di Badan Penanggulangan Bencana Dan Perlindungan Masyarakat (Bpb Linmas) Kota Surabaya* (Shodiqien, 2018), yang mengemukakan tentang Inovasi layanan Command Center 112 dilihat dari atributnya telah memiliki banyak keuntungan, antara lain menggunakan sistem tanggap bencana dengan pelayanan terpadu satu pintu (One Stop Service), teknologi yang canggih dalam penerapannya, serta dapat mempersingkat waktu penanganan dalam respon time yang lebih tanggap yakni 7 menit dibandingkan dengan respon time nasional yakni 15 menit, maka penanganan yang dilakukan akan menjadi semakin cepat, tepat dan tanggap. Ditambah dengan adanya aplikasi baru, operator khusus, dan dibantu dengan lima posko terpadu yang tersebar di tiap-tiap wilayah di Kota Surabaya sehingga penanganan bencana lebih cepat tertangani. Faktor pendorong terbentuknya inovasi Command Center 112 yakni diharapkan dapat menampung laporan pengaduan masyarakat Surabaya dengan cepat dan tanggap. Selain itu juga mempermudah masyarakat untuk dapat mengakses layanan yang gratis, dan tidak dipungut biaya. Selain itu dilihat dari faktor penghambatnya, tidak ditemukan kendala atau kerumitan yang berarti dalam penerapan inovasi Command Center 112, karena setiap permasalahan yang terjadi dapat segera teridentifikasi dan diselesaikan dengan cepat, tepat, dan baik.

Selanjutnya penelitian dari Maysara dan Hasim As'ari yang berjudul *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai* (Maysara & Asari, 2021) yang menjelaskan tentang a inovasi pelayanan melalui Aplikasi Potensi Investasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai belum efektif dan maksimal. Hal tersebut dikarenakan aplikasi SIAPI belum sesuai dengan indikator-indikator teori inovasi Rogers yaitu kesesuaian, inovasi berupa aplikasi sudah memanfaatkan teknologi sesuai perkembangan zaman, namun fitur yang disediakan belum sesuai dengan keinginan pengguna. Dilihat dari indikator kerumitan, inovasi SIAPI memiliki kerumitan yang mengharuskan pengguna untuk melakukan proses administrasi secara manual sehingga sama saja dengan sistem konvensional sebelum

adanya aplikasi SIAPI. Dan juga aplikasi SIAPI sulit ditemukan di Playstore sehingga menyulitkan pengguna untuk dapat menggunakan aplikasi SIAPI.

Penelitian selanjutnya yang menginspirasi penelitian ini adalah penelitian dari Rianandita 'Arsy Elkesaka, Riska Dwi Oktaviani dan Melina Putri Setyaherlambang dengan judul penelitian *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung* (Elkesaki et al., 2021) yang menemukan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memberikan banyak keuntungan dan juga manfaat bagi masyarakat Kota Bandung. Dilihat dari berbagai macam inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, yang paling banyak memberikan manfaat bagi masyarakat adalah e-SPASI karena sistem dapat bekerja selama 24 jam, namun masih tetap terkontrol dengan sistem booking, sehingga tidak akan menumpuk daftar antrian yang terlalu banyak (melebihi kuota Dinas) dan masyarakat dapat datang sesaat sebelum waktunya mendapatkan pelayanan, sehingga masyarakat saat ini yang mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil terlihat rapi dan tidak berdesak-desakan lagi, serta menciptakan lingkungan yang nyaman dan tertib. Inovasi e-SPASI telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lainnya. Apalagi disaat pandemi seperti ini, maka manfaat dari inovasi pelayanan e-SPASI ini dapat berguna bagi masyarakat Kota Bandung.

Dilanjutkan dengan penelitian dari Novy Riesa Sellfia¹, Usep Dayat dan Lina Aryani yang berjudul *Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun purwakarta* (Sellfia et al., 2022) yang menemukan bahwa Inovasi pelayanan publik dalam e-government melalui aplikasi Sampurasun Purwakarta berupa layanan informasi dan promosi digital berbasis android yang memudahkan orang untuk mengetahui berbagai informasi wisata di Purwakarta. Aplikasi ini dapat memberikan kemudahan bagi wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Purwakarta dan dengan adanya aplikasi ini semua orang yang berkunjung ke Kabupaten Purwakarta akan lebih mudah mengetahui segala informasi tentang kabupaten Purwakarta. Dan dengan adanya inovasi kita dapat menciptakan alat untuk mempermudah dalam mencari informasi, seperti Aplikasi Sampurasun Pariwisata Purwakarta yang sangat bermanfaat bagi perkembangan Pariwisata di Kabupaten Purwakarta

Penelitian selanjutnya adalah penelitian dari Aditama Azmy Musaddad,dkk yang berjudul *Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik* (Azmy et al., 2020) dalam penelitian ini menemukan aplikasi Sipraja merupakan inovasi jenis metode pelayanan dan jenis inovasi sistem. Terdapat 16 jenis pelayanan dalam aplikasi Sipraja yang dapat diakses lewat aplikasi Sipraja dan terbagi kedalam 2 (dua) tipe untuk pelayanan dan persetujuan tingkat desa/kelurahan. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan program aplikasi Sipraja di Kelurahan Pucanganom adalah pada dimensi komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pada dimensi komunikasi, meskipun telah melakukan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi Sipraja kepada RT dan RW. Namun, masih banyak warga yang belum mengetahui adanya aplikasi Sipraja dikarenakan masih minimnya tindak lanjut dari RT dan RW kepada warga. Pada dimensi sumber daya, beberapa kendala permasalahan teknis dijumpai seperti kesulitan dalam pengaturan tulisan, tidak dapat menggunakan tombol tab untuk menjorokkan awal paragraf, sehingga harus dilakukan secara manual menggunakan tombol spasi, tidak ada pilihan simbol-simbol.

Selanjutnya penelitian dari Puji Ayu Lestari,dkk yang berjudul *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19* (Lestari et al., 2021) . Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan, penulis menemukan bahwa penggunaan electronic government masih membutuhkan pematapan serta pematangan dalam hal kualitas pelayanan khususnya pada indikator kepercayaan (trust) dan dukungan masyarakat (citizen support). Munculnya hambatan dalam

pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital masih belum dapat dihindari, dikarenakan e-government di Indonesia yang masih berkuat dengan masalah teknis seperti website pemerintah daerah tidak berfungsi dengan baik, kerusakan server, website yang tidak update termasuk juga hal-hal seperti keterbatasan sumber daya manusia (SDM), pemerintah yang kurang siap menghadapi perubahan, kurangnya infrastruktur dan anggaran, serta penyediaan layanan online yang pada kenyataannya masih mengharuskan masyarakat untuk datang ke tempat pelayanan secara luring. Terlepas dari beberapa hambatan yang memang sulit untuk dihindari dalam praktik e-government di Indonesia terutama di masa pandemi ini, setidaknya telah ada kemajuan yang mulai membaik dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Inovasi dari aplikasi e-government oleh pemerintah sudah cukup memperbaiki kesan e-government di Indonesia. Melalui layanan online ini juga dapat meminimalisir terjadinya mal-administrasi seperti penyimpangan prosedur, pungli, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, di tengah kondisi Covid-19 ini bukan lagi sebagai penghambat bagi penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat, melainkan semakin dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik.

Penelitian selanjutnya adalah penelitian dari Mohammad Rezza Yanuar yang berjudul *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan)* (Yanuar, 2019). Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa Public Safety Centre (PSC) 119 Kabupaten Bantul merupakan layanan kesehatan dan kegawatdaruratan dengan menggunakan layanan call centre yang terintegrasi dengan pusat. Program ini berawal dari instruksi Presiden No.4 Tahun 2013 yang kemudian menjadi inisiasi adanya Public Safety Centre (PSC) 119 di Kabupaten Bantul. PSC 119 Bantul ini memberikan pelayanan pertama dalam kesehatan dan kegawatdaruratan kepada pasien secara gratis sampai dengan IGD Rumah Sakit. Adapun pelayanan yang diberikan oleh PSC 119 Kabupaten bantul berupa 1) Panduan pertolongan pertama oleh call center, 2) Pertolongan pertama di Lokasi Kejadian, 3) Evakuasi ke fasilitas pelayanan kesehatan rujukan, 4) Informasi ketersediaan tempat tidur di Rumah sakit, dan 5) Koordinasi/ meneruskan panggilan ke pihak terkait (SAR/ DamKar/ Kepolisian /BPBD).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Dalam penelitian ini peneliti menganalisis aplikasi yang merupakan inovasi dari pemerintah kota Ambon yang merupakan layanan terintegrasi dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan teori rogers yang mempunyai 5 dimensi yaitu dari keuntungan relatif,kesesuaian,kerumitan,uji coba, dan kemudahan mengamati inovasi. Yang dilihat adalah keseluruhan aspek dari aplikasi ini yang dijalankan pemerintah kota Ambon dan melihat faktor yang menghambat dan yang mendukung jalannya inovasi tersebut.

1.5. Tujuan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Mengetahui Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi *Ambon Access* pada Dinas Komunikasi, Informasi dan Persandian Kota Ambon.
2. Mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi *Ambon Access* pada Dinas Komunikasi, Informasi dan Persandian Kota Ambon.
3. Mengetahui faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi *Ambon Access* pada Dinas Komunikasi, Informasi dan Persandian Kota Ambon.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan melalui metode pendekatan kualitatif, Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang prosedurnya tidak menggunakan statistik atau cara kuantifikasi lainnya, namun didasarkan pada upaya peneliti membangun pandangan secara rinci dan teliti yang disusun dengan kata dan digambarkan dengan holistik dan rumit (Moleong, 2014). Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif juga dijelaskan sebagai penelitian yang mendeskripsikan atau menggambarkan suatu peristiwa, gejala serta kejadian yang terjadi saat sekarang (Noor, 2011) dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder, data primer sendiri merupakan data asli sedangkan data sekunder merupakan data yang telah tersedia sehingga hanya perlu dikumpulkan, biasanya juga berasal dari data primer yang telah diolah (Sarwono, 2018). Dalam penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan datanya dilakukan baik melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dengan Teknik analisis data sistematis melalui data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi (Abdussamad, 2021).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari metode yang dilakukan diatas dan dianalisis oleh peneliti untuk melihat analisis inovasi aplikasi *ambon access* untuk meningkatkan pelayanan publik pada dinas komunikasi, informasi dan persandian kota Ambon yang dengan menggunakan teori rogers dengan 5 dimensi dihasilkan hal-hal sebagai berikut:

3.1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Berdasarkan dimensi ini, inovasi yang telah dikemukakan harus lebih baik. Semakin baik sebuah inovasi yang dilaksanakan maka semakin tinggi inovasi tersebut maka semakin tinggi pula inovasi tersebut mempengaruhi sesuatu. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, sebelumnya untuk layanan informasi yang digunakan berupa *website* dan sosial media, sedangkan untuk layanan transaksi yang digunakan masih manual yang dilakukan langsung di instansi terkait ataupun yang hanya ditujukan untuk layanan tersebut saja, oleh karena itu hadirnya aplikasi ini sebagai aplikasi terintegrasi pertama yang mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan hanya dengan menggunakan satu aplikasi sehingga lebih mempermudah pengguna dalam mendapatkan layanan pemerintahan dengan mudah, cepat dan efisien. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti sebelum adanya aplikasi *ambon access* ini untuk layanan informasi resmi di kota Ambon, Pemerintah Kota Ambon menggunakan *website* PPID dan media sosial berupa *instagram* dan *facebook* yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Ambon. Namun dengan adanya aplikasi ini menjadi suatu layanan terintegrasi yang dapat memudahkan masyarakat atau pengguna.

3.2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Selanjutnya yang dijadikan sebagai tolak ukur dari adanya sebuah inovasi adalah *Compatibility* atau *Kesesuaian* dimana inovasi yang hadir ditengah masyarakat harus sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. inovasi tersebut bermanfaat bagi masyarakat/pengguna, dibandingkan dengan cara yang terdahulu dimana untuk mendapatkan layanan yang diperlukan

membutuhkan waktu yang lama contohnya untuk pembayaran *PPOB* dimana masyarakat atau pengguna sudah tidak perlu datang ke kantor atau tempat pembayaran *PPOB* tersebut, hanya perlu diselesaikan pembayaran pada aplikasi tersebut. Inovasi yang telah dirancang ini sudah pasti setara dengan layanan pemerintahan yang lain dimana inovasi layanan pemerintahan ini ditujukan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Untuk kesesuaian dengan perangkat ini aplikasi ini merupakan aplikasi berbasis *android/IOS*. Berdasarkan Hasil observasi yang dilakukan peneliti yang melihat bahwa aplikasi ini sudah dapat digunakan pada berbagai perangkat sehingga untuk pengguna yang mempunyai perangkat *android* maupun *IOS* dapat menggunakan aplikasi tersebut

3.3. Complexity atau Kerumitan

Untuk aplikasi ini sendiri untuk *user interface* nya sudah didesain sebisa mungkin untuk dapat digunakan oleh semua kalangan usia, untuk kerumitan lain yang ditemukan ketika ingin menambahkan fitur baru atau layanan pemerintahan yang ingin ditambahkan dalam aplikasi ini diperlukan beberapa perhatian dari koordinasi dan sinkronisasi antara sistem yang ada agar terciptanya layanan yang diinginkan dengan baik. Untuk saat ini kendala yang dihadapi adalah permasalahan transaksi, karena beberapa kali terjadi kurang koordinasi dengan pihak bank yang terkait yang sudah dipercaya pihak kominfo untuk proses transaksi, sehingga perlu adanya koordinasi dan tindak lanjut untuk hal tersebut. Tingkat kerumitan lain yang dialami oleh pengguna beberapa kali untuk masuk ke aplikasinya terjadi kendala, sehingga pengguna harus menunggu beberapa saat untuk masuk ke tampilan awal aplikasinya, entah karena koneksi internet atau kendala dari aplikasi itu sendiri. Untuk kendala yang dihadapi oleh tim pengelola, terkait kerumitan yang dialami dalam aplikasi ini untuk pihak bank dan pihak-pihak yang terkait tentang pelayanan dalam hal transaksi perlu dilaksanakan koordinasi dan sinkronisasi terhadap kendala-kendala yang ditemukan pada saat penggunaan layanan tersebut agar layanan tersebut dapat digunakan sebagaimana mestinya. Namun untuk saat ini belum ada konfirmasi lanjutan dari pihak bank terkait masalah tersebut dan masih kami tinjau kembali.

3.4. Triability atau Kemungkinan Dicoba

Inovasi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Ambon ini tentu telah teruji dari segi manfaat karena dapat memberikan manfaat bagi masyarakat baik. Untuk aplikasi ini sendiri sudah dapat dimanfaatkan langsung oleh masyarakat karena dapat memperkenalkan UMKM milik masyarakat kepada semua pengguna yang menggunakan aplikasi ini, namun sering terjadi kurangnya koordinasi yang perlu diperbaiki lagi dan diperhatikan berbagai pihak. Dengan hadirnya aplikasi ini memberikan nilai tambah dari masyarakat pengguna kepada Pemerintah Kota Ambon, karena selama ini belum ada aplikasi terintegrasi yang dapat menjadikan semua layanan yang diperlukan dalam satu aplikasi. Sehingga dengan kehadiran aplikasi ini masyarakat dapat menikmati berbagai layanan yang diperlukan hanya dalam satu aplikasi.

3.5. Observability atau Kemudahan Diamati

Mengamati atau diamati dapat diartikan bahwa suatu hal yang dianalisa yang dapat dilihat menghasilkan suatu inovasi. Inovasi berupa aplikasi *ambon access* ini tidak berwujud, sehingga

CONTOH FORMAT/TEMPLATE RINGKASAN SKRIPSI PRAJA YANG DIDEPOSITKAN KE REPOSITORY IPDN: Mohon Ringkasan Skripsi Anda dapat disesuaikan dengan BAB/SUB BAB yang DI BLOK TEBAL. Buat sebaik mungkin karena akan dipublikasikan secara online di <http://eprints.ipdn.ac.id/> dan memungkinkan tulisan Sodara/i akan dibaca oleh Civitas Akademika Universitas lain/Peneliti/pembaca secara Global.

untuk menganalisis apakah kinerja dari aplikasi itu menghasilkan sesuatu, maka dapat dilihat dari manfaatnya kepada pengguna/Masyarakat.

Selain itu Adapun faktor yang penghambat dan faktor pendukung jalannya inovasi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

3.6. Faktor Penghambat serta Upaya

Faktor yang menjadi penghambat jalannya pelaksanaan inovasi ini adalah :

- A. Kurangnya koordinasi dari pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan aplikasi *ambon access* sehingga untuk pelaksanaannya belum terlaksana dengan optimal.
- B. Sarana prasarana yang belum terlalu optimal untuk menjalankan aplikasi ini.
- C. Kurangnya sosialisasi sehingga tidak semua kalangan masyarakat menggunakan aplikasi ini.

Dari faktor yang menghambat ini adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Ambon yaitu :

- A. Dengan melakukan koordinasi kembali antar pihak yang berkaitan untuk berdiskusi dan mencari solusi bersama dalam mengatasi masalah yang ada.
- B. Melakukan sosialisasi kembali terkait aplikasi ini mulai dari kalangan pegawai pemerintahan sampai kalangan masyarakat.

3.7. Faktor Pendukung

Selain faktor yang menghambat jalannya suatu kebijakan yang akan dijalankan. Terdapat hal-hal yang menjadi pendukung jalannya kebijakan tersebut. Faktor yang menjadi pendukung jalannya aplikasi ini adalah :

- A. Sumberdaya manusia yang memadai dapat dilihat dari latarbelakang pendidikan pegawai DISKOMINFO yang lebih dominan berpendidikan sarjana dan pascasarjana yang berorientasi pada bidang teknologi dan informasi dapat dilihat dari data kepegawaian yang ada pada Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Ambon yang terlampir pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Keterangan Pendidikan Pegawai Berdasarkan Bidang di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Ambon

No.	Tingkat Pendidikan	Bidang Teknologi Informasi	Bidang Ekonomi	Bidang Sains (statistik)	Bidang Hukum, Pemerintahan dan Politik	Jumlah
1.	Pascasarjana (S2)	6	-	-	1	7
2.	Sarjana(S1)	18	2	4	10	34
3.	D3	4	-	-	-	4

Sumber : Renstra DISKOMINFO, 2022

- B. Masyarakat dikota Ambon yang sudah dapat menggunakan internet dengan baik hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah Tower BTS (*Base Transceiver Station*) yang sudah terpasang pada tiap kecamatan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2. Jumlah Tower BTS yang Sudah Terpasang pada Tiap Kecamatan Dikota Ambon

Kecamatan	Jumlah Tower BTS Menurut Kecamatan(Unit)			
	2019	2020	2021	2022
Nusaniwe	28	50	61	75
Sirimau	96	106	110	125
Leitimur Selatan	7	14	17	24
Teluk Ambon Baguala	35	48	51	59
Teluk Ambon	33	33	39	45

Sumber : Badan Pusat Statistika Kota Ambon, 2022

3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Inovasi pelayanan publik dapat diartikan juga sebagai sebuah terobosan dalam pelayanan publik, yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal maupun adaptasi serta modifikasi yang dalam pelaksanaannya memberikan manfaat kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Gagasan atau ide kreatif orisinal yang diberikan dinilai positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga memberikan keterbaruan dalam pelayanannya (Prabowo et al., 2022). Aplikasi *Ambon Access* merupakan aplikasi berbasis android/ IOS dengan versi 1.0.37 yang merupakan layanan terintegrasi berbasis digital yang dapat membantu masyarakat kota ambon dalam mewujudkan Kota Ambon sebagai *smart government*.

Dengan menggunakan Teori Rogers dengan 5 diemnsi yang telah dilakukan peneliti menemukan kurangnya koordinasi, Koordinasi menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) merupakan perihal mengatur suatu organisasi atau kegiatan sehingga peraturan dan tindakan yang akan dilaksanakan tidak saling bertentangan atau simpang siur. Koordinasi dalam konteks ini adalah koordinasi dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan inovasi aplikasi *ambon access* ini yang mana koordinasi ini sangat penting untuk keberlanjutan aplikasi ini nantinya, dapat dilihat dari hasil penelitian diatas bahwa kurangnya koordinasi yang menyebabkan berbagai kendala. Dari hal ini diperlukan koordinasi yang baik mulai dari pihak internal terkait yang menjadi tim pengembang, teknisi serta manajemennya yang mempunyai tanggung jawab dalam internal aplikasi itu sendiri, aspek selanjutnya adalah koordinasi antara pemerintah kota Ambon yang mana sebagai pemangku kepentingan utama yang mana berperan penting dalam implementasi aplikasi *ambon access* ini serta pihak DISKOMINFO yang berperan sebagai mediator dari pemerintah Kota Ambon sendiri. Tidak kalah penting adalah koordinasi dengan pihak swasta, masyarakat dan lembaga non pemerintah yang lain yang turut berperan dalam pelaksanaan aplikasi ini. Apabila koordinasi dari berbagai pihak ini sudah berjalan dengan baik maka dapat dipastikan aplikasi ini dapat berjalan dengan optimal serta efisien. Selain itu belum adanya Regulasi dariu aplikasi ini sendiri, Kita ketahui bersama peraturan merupakan cara untuk mengontrol manusia atau

masyarakat dengan suatu ketentuan atau aturan sehingga memberikan batasan untu seseorang atau masyarakat dalam menjalankan sesuatu(Ii et al., 2019).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi *Ambon Access* dapat dikatakan sebagai inovasi pelayanan publik, karena dengan hadirnya aplikasi ini dapat dilihat mempunyai keuntungan, selain itu aplikasi ini merupakan aplikasi terintegrasi pertama yang hadir di Kota Ambon. Namun, dari awal diluncurkan aplikasi ini sampai dengan sekarang masih banyak kendala yang ditemukan, sehingga dalam pelaksanaannya masyarakat belum maksimal untuk menggunakan aplikasi ini. Hal ini dilihat dari kurangnya koordinasi antarpihak yang terkait dalam pelaksanaan aplikasinya, sampai dengan sarana prasarana dari DISKOMINFO sendiri yang belum maksimal.
2. Adapun faktor yang menghambat jalannya aplikasi *ambon access* ini yaitu :
 - a. Kurangnya koordinasi dari pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan aplikasi *ambon access*, sehingga untuk pelaksanaannya belum terlaksana dengan optimal.
 - b. Sarana prasarana yang belum terlalu optimal untuk menjalankan aplikasi ini, dimana jaringan pada Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian sendiri belum stabil dan ruangan yang belum memadai dimana ruangan untuk server yang digunakan sedikit sempit serta untuk pegawai sendiri hanya terpisah sekat.

Serta upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informasi dan Persandian Kota Ambon yaitu :

- a. Dengan melakukan koordinasi kembali antar pihak yang berkaitan untuk berdiskusi dan mencari solusi bersama untuk mengatasi masalah yang ada.
 - b. Melakukan sosialisasi kembali terkait aplikasi ini mulai dari kalangan pegawai pemerintahan sampai kalangan masyarakat.
3. Selain faktor penghambat, terdapat faktor yang mendukung jalannya aplikasi tersebut yaitu :
 - a. Sumberdaya manusia yang memadai dapat dilihat dari latarbelakang pendidikan pegawai DISKOMINFO yang lebih dominan berpendidikan sarjana dan pascasarjana yang berorientasi pada bidang teknologi dan informasi.
 - b. Masyarakat dikota Ambon yang sudah dapat menggunakan internet dengan baik hal ini dapat dilihat jumlah Tower BTS (*Base Transceiver Station*) yang sudah terpasang yaitu sebanyak 328 Tower BTS yang sudah terpasang dikota Ambon sehingga memudahkan masyarakat Kota Ambon untuk mengakses internet.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini mempunyai keterbatasan utama yakni waktu serta biaya dalam penelitian. Dalam penelitian ini juga peneliti melakukan koordinasi dengan perangkat daerah terkait penelitian ini namun sering terjadi kurangnya koordinasi dari beberapa staff.

Arah Masa Depan Penelitian(Future Work): Peneliti menyadari temuan yang ditemukan peneliti dapat menjadi sumber untuk peneliti selanjutnya melakukan penelitian lanjutan dengan hal terkait inovasi pelayanan pada perangkat daerah masing-masing.

CONTOH FORMAT/TEMPLATE RINGKASAN SKRIPSI PRAJA YANG DIDEPOSITKAN KE REPOSITORY IPDN: Mohon Ringkasan Skripsi Anda dapat disesuaikan dengan BAB/SUB BAB yang DI BLOK TEBAL. Buat sebaik mungkin karena akan dipublikasikan secara online di <http://eprints.ipdn.ac.id/> dan memungkinkan tulisan Sodara/i akan dibaca oleh Civitas Akademika Universitas lain/Peneliti/pembaca secara Global.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih ditujukan untuk plt Kepala Dinas KOMINFO beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian pada DISKOMINFO Kota Ambon, untuk keluarga yang selalu memberikan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini dan untuk seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (Edisi 1). CV. syakir Media Press.
- Azmy, A., Ahzani, F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). *IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK. 1*(6), 206–213.
- DISKOMINFO, R. (2022). *Renstra DISKOMINFO*.
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabhu, 5*(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Ii, B. A. B., Regulasi, T., Teori, L., Kbbi, D., Besar, K., & Indonesia, B. (2019). *Shevilla dan Nugrahanti* (2019). 1.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., Tresiana, N., & Lampung, U. (2021). Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era. *Jurnal Ilmu Administrasi, 18*(2), 212–224.
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP), 3*(September), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian* (1st ed.). Kencana Prenada Media.
- Prabowo, H., Suwanto, D., & Safri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*.
- Sarwono, J. (2018). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF* (Edisi 2). Suluh Media.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja, 18*(4), 590–598. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>
- Sentana, R. B., Indrayani, E., & Ardiansyah. (2022). *Inovasi Aplikasi Langsa Carong untuk Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik oleh Pemerintah Kota Langsa*. <http://eprints.ipdn.ac.id/10013/>
- Shodiqien, A. F. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Command Center 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik, 6*(1), 1–13.

CONTOH FORMAT/TEMPLATE RINGKASAN SKRIPSI PRAJA YANG DIDEPOSITKAN KE REPOSITORY IPDN:
Mohon Ringkasan Skripsi Anda dapat disesuaikan dengan BAB/SUB BAB yang DI BLOK TEBAL. Buat sebaik mungkin karena akan dipublikasikan secara online di <http://eprints.ipdn.ac.id/> dan memungkinkan tulisan Sodara/i akan dibaca oleh Civitas Akademika Universitas lain/Peneliti/pembaca secara Global.

<https://www.neliti.com/id/publications/223044/pemanfaatan-media-center-dalam-pelayanan-publik-sebagai-upaya-mewujudkan-surabay#cite>

Statisika, B. P. (2022). *Jumlah Tower BTS Berdasarkan Kecamatan, BPS Kota Ambon*.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik* (Cetakan 1). STIA-LAN Press.

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Ilmu Pemerintahan*, 04(01), 2. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i1.1335>



