

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA APLIKASI AKSELERASI
SISTEM TATA KELOLA POKOK PIKIRAN (AKSIS TAKEPO) DI
SEKRETARIAT DPRD PROVINSI SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Diajukan Oleh:

**SANYYA AMANDA FERDINA
NIM. 07011381924179**

Konsentrasi Kebijakan Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA APLIKASI AKSELERASI
SISTEM TATA KELOLA POKOK PIKIRAN (AKSIS TAKEPO) DI
SEKRETARIAT DPRD PROVINSI SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam
Menempuh Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh:

SANYYA AMANDA FERDINA

NIM. 07011381924175

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Mei 2023

Pembimbing

**Dr. M. Nur Budiyanto,
S.Sos., MPA**



Mengetahui,

Ketua Jurusan



LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA APLIKASI AKSELERASI SISTEM TATA KELOLA POKOK PIKIRAN (AKSIS TAKEPO) DI SEKRETARIAT DPRD PROVINSI SUMATERA SELATAN

Skripsi

Oleh :

Sanyya Amanda Ferdina

07011381924179

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 13 Juni 2023

Pembimbing :

1. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., M.PA
NIP. 196911101994011001

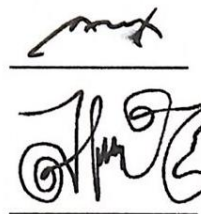
Tanda Tangan



Penguji :

1. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 197808182009121003
2. Anang Dwi Santoso, S.PA., M.PA
NIP. 199310072019031012

Tanda Tangan



Mengetahui,

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Sanyya Amanda Ferdina

NIM : 07011381924179

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Akselerasi Sistem Tata Kelola Pokok Pikiran(Aksis Takepo) di Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan”** ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak mana pun.

Yang membuat pernyataan

Palembang, 11 Juli 2023



Sanyya Amanda Ferdina

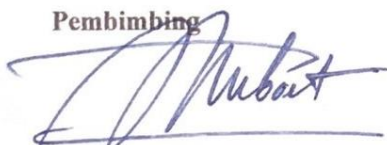
NIM 07011381924179

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Akselerasi Akselerasi Sistem Tata Kelola Pokok Pikiran (Aksis Takepo) di Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan.” Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Aksis Takepo di DPRD Provinsi Sumatera Selatan dan Untuk mengetahui faktor apa saja yang Mendorong dan Menghambat Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Aksis Takepo di Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan Konsep Kualitas Inovasi dalam teori Measuring the quality of e-government from the user perspective. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa aplikasi aksis takepo memiliki beberapa evaluasi, faktor pendukung & faktor penghambat dalam proses pelaksanaannya. Namun sebagai Inovasi Pelayanan Publik dapat dikatakan bahwa cukup memuaskan masyarakat karena memberikan kemudahan dalam akses penggunaan, fitur-fitur yang bermanfaat dan respon yang cepat ditanggapi dalam setiap laporan yang dikirimkan.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Aksis Takepo,

Pembimbing



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

Palembang, 11 Juli 2023
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This research is entitled "Public Service Innovation in the Main Idea Management System Acceleration Application (Aksis Takepo) at the DPRD Secretariat of South Sumatra Province. The purpose of this research is to find out how to evaluate Public Service Innovation in the "Aksis Takepo" Application in the DPRD of South Sumatra Province and to find out the factors What Drives and Hinders Public Service Innovation in the "Aksis Takepo" Application at the DPRD Secretariat of South Sumatra Province. This research uses a qualitative descriptive method. This study uses the Concept of Quality of Innovation in the theory of Measuring the quality of e-government from the user perspective. The results of this study found that the application of the "Aksis Takepo" has several evaluations, supporting factors & inhibiting factors in the implementation process. However, as a Public Service Innovation it can be said that it is quite satisfying for the community because it provides ease of access to use, useful features and a fast response in every report sent.

Keywords: Innovation, Public Service, Aksis Takepo

Advisor



Dr. M. Nur Budiyanto. S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

Palembang, 11 juli 2023

**Head Of Public Administration Departement
Faculty Of Social And Political Science
Sriwijaya University**



Dr. M. Nur Budiyanto. S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmad dan juga hidayah-Nya dalam proses penyusunan dan juga penulisan skripsi ini. Penyusunan proposal skripsi merupakan salah satu kewajiban yang harus di tempu dalam Program Studi S1 Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dalam penyusunan proposal skripsi ini tentunya banyak pihak yang telah membimbing, membantu, mengarahkan, dan mendukung penulis.

Puji syukur penulis haturkan kepada keluargatersayang terutama orang tua dan adik, serta orang-orang spesial yang telah memberikan doa, semangat, motivasi, serta dukungan penuh secara batin dan material kepada saya selama ini Penulis juga mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Kedua orang tua, Ayah dan Bunda yang memberikan dukungan moril dan materil serta doa yang dipanjatkan kepada ALLAH SWT untuk penulis.
2. Bapak Prof Dr. Ir.H. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr.Azhar, SH., M.Sc., LL.M., LL.D, Wakil Dekan I, Ibu Hoirun Nisyak, S.P.d., M.Pd, Wakil Dekan II, dan Bapak Dr.Andries Lionardo, M.Si, Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik sekaligus sebagai dosen pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktu,pikiran dan tenaganya untuk arahan,masukan, saran dan motivasi selama proses pengerjaan proposal skripsi

6. Bapak Januar Eko Aryansyah, S. IP., S. H., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik
7. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku dosen pembimbing akademik perkuliahan.
8. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membantu segala bentuk ilmu selama di bangku perkuliahan.
9. Seluruh Staff /Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang sudah membantu seluruh proses administrasi maupun akademi.
10. Untuk abang saya yang selalu me support saya, mendukung saya, dan selalu menyayangi saya.
11. Teman-teman Ilmu Administrasi Publik 2019 Della, Selpi, Dilak, Sucik, Nisya, dan Sabel yang sudah bersama-sama membantu , berjuang dan menghadapi lika-liku selama proses perkuliahan dan proses penyelesaian skripsi ini.
12. Untuk sahabat saya bowboy yang selalu ada disetiap lika-liku perjalanan skripsi saya dan menjadi semangat saya untuk menyelesaikan skripsi ini
13. Untuk teman SMA saya Pwends dan untuk teman saya Belahuk Himafisipal yang sudah menjadikan saya selalu bersyukur, dan selalu semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Seluruh pihak terlibat yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan tulus dan ikhlas dalam memberikan kontribusi berupa doa dan dukungan selama proses pengerjaan laporan pengerjaan skripsi.
15. Untuk orang-orang yang pernah jahat, terimakasih berkat kalian saya termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
16. Dan yang terakhir untuk diri saya sendiri amanda, terimakasih sudah berjuang, berusaha, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan, bahasan, ataupun penulisannya. Oleh karena itu penulis meminta maaf yang sedalam-dalamnya atas kesalahan yang dilakukan penulis.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Semoga Allah SWT senantiasa melipahkan Rahmat dan Ridho-Nya kepada kita semua.

Palembang, 11 Juli 2023



Sanyya Amanda Ferdina

NIM.07011381924179

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kerangka Teori	9
2.1.1 Inovasi	9
2.1.1.1 Definisi Inovasi	9
2.1.1.2 Tipologi Inovasi	10
2.1.1.3 Kualitas Inovasi	12
2.1.1.4 Sumber Inovasi	14
2.1.1.5 Level Inovasi	16
2.1.1.6 Faktor Pendukung Inovasi	17
2.1.1.7 Faktor Penghambat Inovasi	18
2.2.2 Pelayanan Publik	20
2.2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	20
2.2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik	22
2.2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	24
2.2.2.4 Azaz Pelayanan Publik	24
2.2 Aksis Takepo	27

2.3 Penelitian Terdahulu.....	31
2.4 Kerangka Pemikiran.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1. Jenis Penelitian.....	44
3.2. Definisi Konsep.....	45
3.3. Fokus Penelitian.....	45
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	47
3.5. Informan Penelitian.....	47
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.7. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian.....	52
4.1.1 Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan.....	52
4.1.2 Visi dan Misi Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan.....	53
4.1.3 Struktur Organisasi.....	54
4.2. Deskripsi Informan/Responden Penelitian.....	58
4.3 Hasil Penelitian.....	59
4.4 Pembahasan.....	79
4.4.1 Evaluasi Inovasi.....	79
4.4.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat.....	82
BAB V PENUTUP.....	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 2 Fokus Penelitian	45
Tabel 3 Deskripsi Informan Utama & Kunci	58
Tabel 4 Dekripsi Informan Pendukung	59
Tabel 5 Jumlah Data Aksis Takepo	85
Tabel 6 Matriks Hasil Temuan Penelitian Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Akeselerasi Tata Kelola Pokok Pikiran (Aksis Takepo) di Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Fitur Aksis Takepo	5
Gambar 2	Keterangan Jumlah pengunduhan AKSIS TAKEPO	6
Gambar 3	Indeksi literasi Digital	7
Gambar 4	Kerangka Pemikiran	43
Gambar 5	Komponen – Komponen Analisis Data Model Interaktif	51
Gambar 6	Bagan Susunan Organisasi Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan	58
Gambar 7	Fitur Unggulan Aksis Takepo	62
Gambar 8	Contoh Pengaduan Yang Masuk Di Aksis Takepo	63
Gambar 9	Contoh Pengaduan yang ditindaklanjuti DPRD Provinsi Sumatera Selatan	63
Gambar 10	Contoh Pengajuan Aspirasi yang masuk dari Aksis Takepo	64
Gambar 11	Contoh Aspirasi yang ditindaklanjuti DPRD Provinsi Sumatera Selatan	64
Gambar 12	Tampilan Aplikasi AksisTakepo	66
Gambar 13	Tampilan Menu Aplikasi Aksis Takepo	66
Gambar 14	Form Pengisian Laporan	67
Gambar 15	Detail Laporan	68
Gambar 16	Riwayat Laporan	68
Gambar 17	Profil Pengguna	68
Gambar 18	Contoh Aspirasi Sebelum Adanya Inovasi Aplikasi Aksis Takepo	70
Gambar 19	Contoh Aspirasi Setelah Adanya Inovasi Aplikasi Aksis Takepo	71
Gambar 20	Contoh balasan dari Pihak Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan kepada masyarakat di aplikasi Aksis Takepo	73
Gambar 21	Kolom Komentar	73
Gambar 22	Aksis Takepo mengalami Error	76
Gambar 23	Formulir Pengajuan Aspirasi dan kebijakan privasi kosong	79
Gambar 24	Contoh Pencarian Aksis Takepo di IOS	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kartu Konsultasi Skripsi	97
Lampiran 2	Pedoman Wawancara	98
Lampiran 3	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2014	102
Lampiran 4	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017	103
Lampiran 5	Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 7 Tahun 2021	104
Lampiran 6	Surat Permintaan Izin Penelitian	105
Lampiran 7	Surat Persetujuan Izin Penelitian	106
Lampiran 8	Kartu Bimbingan Skripsi	107
Lampiran 9	Dokumentasi	108
Lampiran 10	Dokumentasi Pengaduan dan Aspirasi yang ditindaklanjuti	109

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tahun 2019 merupakan tahun dimana dunia dihebohkan dengan munculnya virus SARS-CoV2 atau yang biasa disebut virus Covid-19, yang dimana virus ini pertama kali ditemukan di Wuhan China. Kasus Covid-19 ini pun kian menyebar hingga pada bulan Maret 2020 mulai bermunculan dan terus berkembang di Indonesia. Karena kasus yang kian meningkat dan hampir tak terkendali, hampir semua kegiatan terhenti dan mulai dilaksanakan secara online atau dilakukan jarak jauh. Termasuk dalam pelayanan publik, untuk menghindari penularan virus, pelaksanaannya pun dialihkan menjadi jarak jauh (Lestari et al., 2021)

Akibat dari pandemi ini menimbulkan tantangan dan masalah dalam hal pelayanan publik, karena pemerintah harus memikirkan bagaimana mempertimbangkan secara bersamaan masalah sosial dan politik dikarenakan fenomena yang ditimbulkan. Menurut Martínez (dalam Lestari et al., 2021), Pendekatan ilmiah yang rasional seperti sosio-demografis tidak cukup untuk mengelola *pandemic*, maka diperlukan ilmu pengetahuan sosio-politik untuk membantu dalam pengembangan kebijakan. Dengan begitu pemerintah bisa dengan tepat menemukan jalan keluar untuk menghadapi *pandemic* bersama dengan proses pelaksanaan pemerintahan.

Pada hakikatnya Pemerintah sebagai unsur utama penyelenggara negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Undang-Undang Dasar 1945 menjadi landasan pokok dalam penyelenggaraan pemerintahannya, yang didalamnya tiap poin terkandung amanat salah satunya

amanat dari pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea empat yang mana negara berkomitmen akan memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik yang berkualitas sehingga kebutuhan masyarakat akan barang ataupun jasa terpenuhi dengan optimal. Menurut Kaihatu (dalam Pebriani & Rohman, 2019) asumsi dasar dalam teori *stewardship* bahwa manajemen pemerintah yang diasumsikan sebagai *steward* (pelayan) dituntut untuk memberikan pelayanan bagi kepentingan rakyat atau *principal*. Dengan demikian, pemerintah harus dapat mempertanggungjawabkan segala kegiatannya kepada *principal*.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka dalam hal ini pemerintah berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik yang mana dalam penyelenggaraannya dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dalam hal pemenuhan kebutuhan dan juga harapan kepada masyarakat dengan didukung berbagai sistem dan struktur demi terciptanya pelayanan yang prima.

Aturan peningkatan pelayanan yang tersurat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pedoman umum pelayanan tersebut terkandung prinsip-prinsip pelayanan yaitu kejelasan, akurasi, kepastian waktu tanggungjawab, kesederhanaan, keamanan, dan kelengkapan sarana.

Namun kenyataannya aparat pemerintah memberikan pelayanan pada masyarakat yang seringkali cenderung rumit seperti: a) pemberian layanan yang masih berbelitbelit lamban dalam penanganan, biaya tinggi, kurang cermat dalam penanganan, sementara masyarakat terdesak untuk penyelesaian tersebut. b) masih ada beberapa oknum yang ditemukan melakukan pungutan liar pada masyarakat. Sehingga pelayanan tidak berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat. Masalah nyata proses pelayanan publik belum efektif, terutama dalam pelayanan, yang dirasakan masih berbelit dan tidak terkendali secara efektif. Eksistensi efektifitas pelayanan diasumsikan karena pengaruh tingkat kedisiplin kerja aparat pemerintah itu sendiri yang seperti harus melalui beberapa meja dan syarat mesti dipenuhi, tidak sesuai dengan masa waktu prosesnya yang seharusnya 6 hari tapi kadang melebihi atau bahkan mencapai satu bulan, tidak adanya perincian biaya mengenai pelayanan yang diperlihatkan oleh masyarakat sehinggah masyarakat merasa terbebani alias tinggi, dan biasa dikatankan aparaturnya kurang cermat atau sering terjadi kekeliruan dalam penetapan dokumen (Nirmala, dkk, 2020).

Maka dari itu untuk mencapai *Good Governance* diperlukannya reformasi birokrasi dengan cara melakukan inovasi pelayanan publik. Setiap inovasi pelayanan publik yang diciptakan penyelenggara negara harus menjawab kebutuhan masyarakat. Menurut Muluk (dalam Saharuddin & Suryani, 2020) menjelaskan bahwa inovasi berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif.

Inovasi merupakan salah satu hal yang harus selalu dilakukan untuk mengembangkan organisasi menjadi lebih baik, tidak terkecuali pada organisasi non

profit seperti pemerintah. Maka dari itu organisasi dituntut untuk selalu memiliki inovasi tinggi untuk mengembangkan organisasi menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dengan demikian inovasi ini merupakan sebuah tahapan pembaharuan terhadap ide, sistem, prosedur, administrasi, atau produk/jasa yang dihasilkan oleh organisasi untuk mencapai *Good Governance* dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat (Handrisal et al., 2021)

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah melaksanakan berbagai terobosan inovasi yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik, salah satunya yaitu menyusun kebijakan *One Agency One Innovation* agar seluruh organisasi perangkat daerah (OPD) provinsi dan kabupaten/kota wajib mengembangkan inovasi setiap tahunnya dengan minimal satu inovasi. Pemerintah Sumatera Selatan sudah berupaya dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik. Dalam Forum Replikasi Inovasi Pelayanan Publik Provinsi Sumatra Selatan yang diselenggarakan oleh Kementerian PANRB secara virtual Edward Juliartha selaku Asisten III Administrasi dan Umum Provinsi Sumatera Selatan mengatakan bahwa:

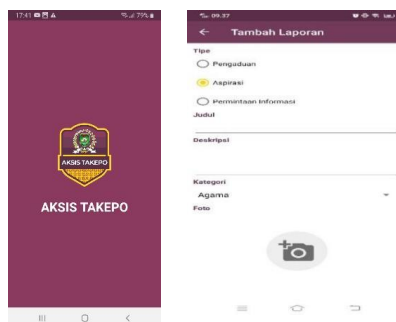
“Untuk mendorong gerakan *One Agency One Innovation* dapat berjalan dengan baik, diperlukan pembinaan inovasi pelayanan publik melalui pelebagaan Hub JIPP di Provinsi Sumatera Selatan. Ditegaskan, inovasi merupakan sebuah keniscayaan yang harus terus dikembangkan di masing-masing daerah. Oleh karena itu, kami ingatkan kembali agar seluruh OPD wajib menyukseskan gerakan *One Agency One Innovation* di Provinsi Sumatera Selatan”

Pada tahun 2021 pemerintah Provinsi Sumatera selatan lagi-lagi mengeluarkan program inovasi dalam bidang penyaluran aspirasi masyarakat. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2014 Tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, menimbang bahwa:

“Bahwa untuk melaksanakan kedaulatan rakyat atas dasar kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan rakyat, dan lembaga perwakilan daerah yang mampu menegajawantahkan nilai-nilai demokrasi serta menyerap dan memperjuangkan aspirasi rakyat dan daerah sesuai dengan tuntutan perkembangan kehidupan berbangsa dan bernegara” (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014)

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 (Peraturan Pemerintah RI, 2017) Tentang Inovasi Daerah dan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 7 Tahun 2021 (Pemerintah Sumatera Selatan, 2021) Tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah, Maka DPRD Provinsi Sumatera Selatan mengeluarkan suatu Program Inovasi berbasis *E-Government* yaitu bernama Akselerasi Sistem Tata Kelola Pokok Pikiran yang disingkat sebagai AKSIS TAKEPO, dimana dapat digunakan melalui *smartphone* dengan mengunduh melalui Goggle Playstore maupun melalui web resmi dprd.sumselprov.go.id. Berikut fitur-fitur yang ada di Aplikasi AKSIS TAKEPO sebagai berikut:

Gambar 1 Fitur Aksis Takepo



Sumber: Dokumentasi Peneliti 2023

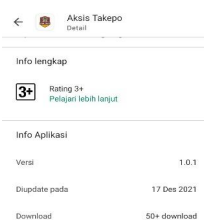
Inovasi Pelayanan AKSIS TAKEPO ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menyalurkan aspirasi nya, dan juga memudahkan anggota dewan dan DPRD Provinsi Sumatera Selatan dalam menyerap aspirasi serta pengaduan-pengaduan yang sudah dikirimkan oleh masyarakat melalui aplikasi AKSIS

TAKEPO, dimana dengan aplikasi ini nantinya akan menghemat waktu dan lebih membuat proses penyerapan aspiran masyarakat itu lebih efektif dan efisien.

Namun pada kenyataannya penulis menemukan beberapa masalah dalam penerapan Aplikasi E-government ini, berikut masalah yang dikemukakan oleh penulis:

1. Masih banyak masyarakat Sumatera Selatan yang belum mengetahui terkait Aplikasi Aksis Takepo.

Gambar 2 Keterangan Jumlah pengunduhan AKSIS TAKEPO



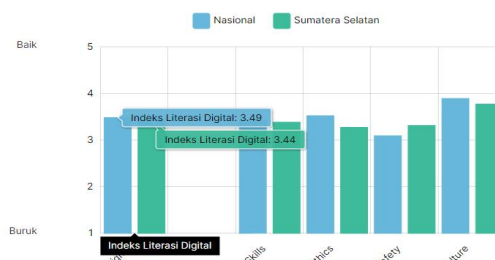
Sumber: Dokumentasi Peneliti 2023

Dilihat dari gambar diatas bahwa sejak peluncuran Aplikasi AKSIS TAKEPO pada tahun 2021 Aplikasi AKSIS TAKEPO ini baru di unduh sebesar 50+ orang.

2. Masyarakat Yang Masih Mengalami Gagap Teknologi

Dilansir dari Kominfo.go.id bahwa masyarakat indonesia yang sudah menyadari tentang penggunaan internet baru menyampai 40 juta penduduk saja. Dan juga dilansir dari survei.literasidigital.id bahwa Indeks literasi Digital Nasional adalah sebesar 3,49 (sedang) dan Indeks literasi Digital di Sumatera Selatan 3,44 (Sedang).

Gambar 3 Indeksi literasi Digital



(Sumber: survei.literasidigital.id)

Dari beberapa uraian permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh tentang penerapan Aplikasi AKSIS TAKEPO di DPRD Provinsi Sumatera Selatan melalui penelitian yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Akselerasi Sistem Tata Kelola Pokok Pikiran (Aksis Takepo di Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan”**.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Evaluasi dalam Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi AKSIS TAKEPO di Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan?
2. Faktor-Faktor apa saja yang Mendorong dan Menghambat Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi AKSIS TAKEPO di Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengevaluasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi AKSIS TAKEPO di DPRD Provinsi Sumatera Selatan

2. Untuk Menganalisis Faktor-Faktor apa saja yang Mendorong dan Menghambat Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi AKSIS TAKEPO di Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan

1.4. Manfaat Penelitian

Secara akademis

1. Dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya terkait inovasi pelayanan publik oleh instansi memberikan pelayanan dalam bidang aspirasi Masyarakat Sebagai bahan untuk menambah dan bahan perbandingan bagi penelitian sejenis bagi pihak-pihak yang berkepentingan.
2. Secara Praktis
3. Memberikan masukan dan rekomendasi kepada lembaga terkait dalam rangka optimalisasi pelayanan AKSIS TAKEPO di DPRD Provinsi Sumatera Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, A., Mindarti, L. I., & Nuh, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(4), 156–161.
- B.Miles Matthew, H. M. A. S. J. (2014). *Qualitative Data Analysis* (3rd ed.).
- Halvorsen, T., Hauknes, J., Miles, I., & Røste, R. (2005). *On the differences between public and private sector innovation*. www.step.no/publin/.
- Handrisal, H., Nazaki, N., & Hafiz, M. (2021). Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. *KEMUDI : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(02). <https://doi.org/10.31629/kemudi.v5i02.3104>
- Kepmenpan. (2003). *Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003*.
- Kozák, D. (2018). *Innovation in national e-governments. Estonia as a role model in the citizen-centric approach?*
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19*. 18(2).
- Pandipa, A. K. H. (2019). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Una Una Kabupaten Tojo Una Una. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 13(1).
- Pebriani, V., & Rohman, A. (2019). *Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif*

Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang.
8(1).

Pemerintah Sumatera Selatan. (2021). *Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 7 Tahun 2021.*

Peraturan Pemerintah RI. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2014.*

Peraturan Pemerintah RI. (2017). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.*

Puspasari, B., & Ra'is, D. U. (2019). Inovasi Anjungan Layanan Mandiri dalam meningkatkan pelayanan publik (Studi Di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang). *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2).

Saharuddin, E., & Suryani, D. A. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan "Keluar Bersama : Daftar 1 Dapat 5" Di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1). <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik.*
<https://www.researchgate.net/publication/328202667>