ABSTRAK

Hajrah, Haerana dan Muhammad Yahya. Inovasi Layanan Mandiri Di Desa Bana Kecamatan Bontocani Kabupaten Bone

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif inovasi layanan mandiri dalam aspek *relative adventage* (nilai lebih), *competibility* (kesesuaian), *compleksitas* (kerumitan), *observability* (kemudahan diamati) dan *triability* (dapat dicoba) di Desa Bana. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan tipe penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yang terdiri dari kepala desa, sekretaris desa dan masyarakat. Adapun pengabsahan data dilakukan melalui tringulasi sumber, Teknik dan waktu kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian terkait inovasi layanan mandiri di Desa Bana Kecamatan Bontocani Kabupaten Bone, dapat di lihat dari aspek *relative adventage* (nilai lebih), yang menunjukkan bahwa aplikasi layanan memiliki nilai lebih jika dibandingkan dengan sebelumnya aplikasi layanan mandiri dapat diakses secara online kapan saja dan dimana saja. Dari aspek *compatibility* (kesesuaian), menunjukkan bahwa aplikasi layanan mandiri sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang berjarak jauh dari kantor Desa Bana karena dapat di akses secara online. Dari aspek *compleksitas* (kerumitan), menunjukkan bahwa aplikasi layanan mandiri sering terkendala pada aplikasi error dan jaringan yang kurang memadai serta masyarakat yang kurang pemahaman terkait penggunaan handphone android. Dari aspek *observability* (kemudahan diamati), menunjukkan bahwa layanan mandiri ini memiliki tampilan yang mudah diamati dan digunakan. Kemudian aspek *triabiliti* (dapat dicoba), layanan mandiri terbukti dapat dicoba hal ini dapat dilihat dari jumlah surat yang telah tercetak sebnyak 719 surat.

Kata Kunci : Inovasi Layanan Mandiri