

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sebagai bagian dari globalisasi tidak terpisahkan dari masyarakat modern terutama yang berada di Indonesia seperti sekarang ini yang telah membawa tuntutan besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahannya. Pemerintah juga harus memberikan kemudahan terhadap akses informasi-informasi terutama informasi yang berhubungan dengan layanan yang diberikan pemerintahan kepada masyarakat. Sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata pemerintahan baik yang lazim disebut dengan *good governance*.

Kemajuan teknologi di tengah kehidupan bermasyarakat seharusnya dimanfaatkan untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pelayanan publik pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Setiap warga negara dan penduduk berhak atas pelayanan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.<sup>1</sup>

Upaya dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik salah satunya yaitu dengan membawa konsep berbasis elektronik ke dalam sistem pemerintahan atau

---

<sup>1</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

yang biasa dikenal dengan konsep *e-Government*. *E-Government* memiliki tujuan untuk memanfaatkan teknologi informasi seperti perangkat komputer dan jaringan internet yang dapat membantu pelaksanaan sistem pemerintahan agar lebih efisien dan efektif pada pelayanan publik.

Bank Dunia (World Bank) mengutarakan bahwa "*E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens businesses, and other arms of government*"<sup>2</sup> Yang artinya adalah *e-Government* dijadikan acuan yang digunakan dalam sistem informasi pemerintahan (seperti dalam *Wide Area Networks*, internet, dan komunikasi berjalan) yang memiliki kemampuan untuk menjembatani hubungan dengan warga negara lainya, para pebisnis dan berbagai elemen pemerintahan lainnya.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* mengatur penerapan *e-Government* di Indonesia. Pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien diatur dalam konsep *e-Government*. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintahan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Penerapan teknologi dalam menjalankan roda pemerintahan merupakan suatu yang penting, adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dapat menciptakan langkah-langkah konkret yang

---

<sup>2</sup> Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik berbasis Teknologi Digital*, Andi Offset, Yogyakarta, 2004, hlm. 2

diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenang pemerintah pusat sampai daerah agar terlaksananya pengembangan *e-Government* secara nasional.<sup>3</sup>

Konsep *smart city* merupakan perluasan dari penerapan konsep *e-Government* yang dapat dilakukan pemerintah dalam menjalankan *e-Government*. Pengembangan konsep, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan pada suatu daerah (terutama perkotaan) sebagai interaksi kompleks antara berbagai sistem yang ada di dalamnya adalah definisi dari *Smart city*<sup>4</sup>. Tujuannya adalah menghubungkan, memantau, dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di kota dalam rangka memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien.

Pentingnya kualitas pemerintahan pada penerapan *e-Government* secara efektif dan efisien di Indonesia dalam pemenuhan kebutuhan publik dan menjawab masalah publik, pemerintah haruslah melakukan perubahan-perubahan roda pemerintahan yang lebih baik dan modern. Peningkatan pada sistem pemerintahan ini dapat dilakukan dengan menciptakan terobosan yaitu dengan cara menciptakan inovasi pada sektor publik.

Menurut Damanpour dalam Suwarno, (2008: 9) mengatakan bahwa inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.<sup>5</sup> Inovasi sektor publik menurut Khairul Muluk (2008:43) dalam Eko Kurnia Putri dan Argo Pambudi (2018) adalah menciptakan keanekaragaman

<sup>3</sup> Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*

<sup>4</sup> Rachmat Gustomy, *Menguji Sistem E-Government Kota Malang Menuju Smart City*. Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, Vol. 10 No. 1, Hlm

<sup>5</sup> Yogi Suwarno, *Inovasi di Sektor Publik*, STIA-LAN Press, Jakarta, 2008, hlm. 9

metode pelayanan yang dibutuhkan untuk memberikan layanan yang lebih menampilkan ketersediaan pilihan-pilihan pelayanan publik di masyarakat.<sup>6</sup> Inovasi sebagai proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan.<sup>7</sup>

*Diffusion Of Innovations* menurut Rogers (1983:5) dijelaskan dalam bukunya bahwa “*Diffusion is the process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system.*”<sup>8</sup> Suatu proses dimana inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu diantara para anggota sistem sosial. Ia mengatakan bahwa “... *diffusion as the process by which (1) an Innovation (2) is communicated through certain channels (3) over time (4) among the members of a social system.*”<sup>9</sup>

Aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah juga mengalami pertukaran dengan adanya perkembangan teknologi. Perkembangan ini telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui media aplikasi dan *web browser*. Pemanfaatan aplikasi dalam pelayanan pemerintah merubah alur birokrasi

---

<sup>6</sup> Eko Kurnia Putri dan Argo Pambudi, Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, Natapraja, Vol. 6 No. 1, 2018, hlm. 70

<sup>7</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

<sup>8</sup> Everett M. Rogers, *Diffussions of Innovations Third Edition*, The Free Press, New York, 1983, hlm. 5

<sup>9</sup> *Ibid.*, hlm. 10

yang manual dan lambat menjadi fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan masyarakat yang menggunakannya.

Masyarakat modern pada saat ini membutuhkan ketersediaan informasi yang terbuka dan transparan. Era digitalisasi dan kemajuan teknologi informasi saat ini, dapat memberikan kemudahan dalam mengantarkan informasi. Adanya keterbukaan informasi menghasilkan interaksi disegala sistem kehidupan bermasyarakat sehingga, memberikan ruang positif bagi kemajuan perkembangan daerah itu sendiri didalam suatu sistem.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Indonesia mengukung program pendampingan *smart city* dengan merilis program Gerakan 100 *smart city*. Kota Jambi menjadi pemerintah daerah yang berhasil lolos dalam program tersebut. Pada tahun 2017, program Bersama antara Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PUPR, Bappenas dan Kantor Staf Kepresidenan merilis gerakan menuju 100 Smart City. Program Bersama ini bertujuan untuk membimbing Kabupaten/Kota dalam menyusun masterplan *Smart City* agar bisa lebih memaksimalkan pemanfaatan teknologi, baik dalam meningkatkan pelayanan masyarakat maupun mempercepat potensi yang ada di masing-masing daerah.<sup>10</sup>

Penerapan *e-Government* di Kota Jambi diatur dalam Peraturan Walikota Jambi Nomor 10 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Perwal ini menjelaskan *e-Government* adalah pemanfaatan teknologi

---

<sup>10</sup> Kominfo.go.id

[https://kominfo.go.id/content/detail/11656/langkah-menuju-100-smart-city/0/sorotan\\_media](https://kominfo.go.id/content/detail/11656/langkah-menuju-100-smart-city/0/sorotan_media)  
(diakses pada 8 Desember 2021)

informasi dalam proses manajemen pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan sistem informasi pemerintahan yang menerapkan teknologi informatika dalam pelaksanaan pemerintahan.<sup>11</sup> Kemudian diperbarui lebih lanjut oleh Perda Kota Jambi No. 1 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan *Smart City*. Perda tersebut menjelaskan bahwa kota cerdas yang dirancang guna membantu berbagai hal kegiatan masyarakat, terutama dalam upaya mengelola sumber daya yang ada dengan efisien, serta memberikan kemudahan mengakses informasi kepada masyarakat, hingga untuk mengantisipasi kejadian yang tak terduga sebelumnya.<sup>12</sup>

Kementerian kominfo RI pada tahun 2017 menunjuk Kota Jambi dari 25 Kota/Kabupaten yang ada Indonesia menjadi *pilot project* atau contoh dalam pelaksanaan *smart city* di Indonesia.<sup>13</sup> *Smart city* di Kota Jambi memiliki maksud agar Pemerintah Kota Jambi dalam mengelola berbagai sumberdaya secara efektif dan efisien, untuk menyelesaikan berbagai tantangan kota dengan menggunakan solusi inovatif, terintegrasi dan berkelanjutan.

Terdapat *City Operation Centre* (COC) secara terpadu yang dimiliki Kota Jambi dan menjadi daerah pertama di Sumatera yang memilikinya. COC memiliki fungsi kendali yang terintegrasi dengan fungsi kontrol lainnya untuk pemantauan kota. Salah satunya adalah pemantauan arus lalu lintas Kota, serta berbagai fungsi pelayanan masyarakat lainnya. Penggunaan tilang elektronik atau *Electronic Traffic Law Enforcement* di Kota Jambi dalam penggunaannya di Indonesia adalah

---

<sup>11</sup> Peraturan Walikota Jambi Nomor 10 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi

<sup>12</sup> Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Smart City

<sup>13</sup> Jambi.anataranews.com <https://jambi.anataranews.com/berita/482693/kota-jambi-terima-penghargaan-smart-city-untuk-kategori-smart-living> (diakses pada 9 Desember 2021)

kota kedua setelah DKI Jakarta yang pertama kali menerapkan sistem tilang tersebut.<sup>14</sup>

Kota Jambi sendiri dalam mewujudkan smart city telah banyak mendapatkan penghargaan yang diantaranya, 2 Kategori Penghargaan Nusantara Award 2020 (Kota Terbaik Dalam Bidang Teknologi dan Kepala Daerah Inovatif untuk Wali Kota Jambi). Kemudian, penghargaan Innovative Government Award (IGA) 2020 yang diberikan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (Kemendagri RI), Kota Jambi meraih penghargaan untuk Kategori Kota Sangat Inovatif<sup>15</sup>. Penghargaan ini tak lepas pula dari tujuan Kota Jambi dalam mewujudkan *smart city*. Memanfaatkan peran teknologi dalam pelayanan publik yang diberikan pemerintah bertujuan untuk menghasilkan pelayanan yang memudahkan masyarakat.

Beberapa kota di Indonesia yang termasuk juga dalam program Kementerian Kominfo RI berupa Gerakan Menuju 100 *Smart City* selain Kota Jambi salah satunya adalah Kota Tangerang. Implementasi *smart city* di kota ini menghasilkan berbagai aplikasi, salah satunya yaitu aplikasi Tangerang LIVE. Aplikasi ini diluncurkan pada Agustus 2016 oleh Pemkot Tangerang melalui dinas kominfo. Jumlah pengguna yang telah mengunduh aplikasi Tangerang LIVE pada tahun 2021 berjumlah 546.111 unduhan melalui *google playstore* dan *app store*.<sup>16</sup> Aplikasi tersebut dapat digunakan dalam sistem operasional android dan ios. Terdapat

<sup>14</sup> Jambikota.go.id <https://jambikota.go.id/new/2019/01/11/mewujudkan-kota-jambi-terkini-kota-jambi-menuju-era-smart-city/> (diakses pada 8 Desember 2021)

<sup>15</sup> Jambikota.go.id <https://jambikota.go.id/new/2020/12/22/penghujung-tahun-kota-jambi-banjir-penghargaan/> (diakses pada 8 Desember 2021)

<sup>16</sup> Katakota.com <http://katakota.com/pengguna-aplikasi-tangerang-live-semakin-meningkat/> (diakses pada 10 Desember 2021)

berbagai aplikasi layanan publik yang disediakan oleh Dinas Kominfo Tangerang agar penggunaannya merasakan kemudahan dengan satu aplikasi yang memuat banyak layanan. Berita kota, Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda, Pencaker (Pencari Kerja) daftar harga bahan pokok di pasar dan beberapa layanan lainnya termuat di dalam aplikasi tersebut.

Selain Kota Tangerang terdapat pula inovasi dengan aplikasi serupa yang memuat beberapa layanan publik seperti di Kota Depok. *Depok Single Window* (DSW) adalah sebuah aplikasi oleh Diskominfo Kota Depok yang diluncurkan pada 17 agustus 2018 untuk masyarakat. Pembuatan DSW oleh Pemkot Depok sebagai bentuk komitmen dalam menyelenggarakan *Smart City*. Saat ini jumlah unduhan aplikasi telah diunduh kurang lebih sebanyak 100.000 unduhan melalui *google playstore*. Aplikasi DSW ini merupakan gabungan single aplikasi layanan publik sebelumnya dan dimuat ke satu aplikasi sehingga memudahkan layanan informasi dapat diakses oleh penggunanya.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Pengunduh Aplikasi Serupa dengan Sikoja**

No.	Nama Aplikasi	Daerah	Jumlah Pengunduh
1.	Tangerang LIVE	Kota Tangerang	546.111
2.	Depok Single Window (DSW)	Kota Depok	100.000
3.	Sistem Informasi Kota Jambi (SIKOJA)	Kota Jambi	10.000

*Sumber: Olahan Peneliti, (2021)*

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa ada beberapa aplikasi serupa yang memiliki kemiripan satu sama lainnya beserta jumlah unduhannya. Tangerang LIVE dan DSW sudah lebih dulu rilis di masyarakat dan memberikan kemudahan kepada penggunanya. Dapat dilihat jumlah unduhan yang sudah banyak



menjadikan bahwa aplikasi ini dibutuhkan kehadirannya di tengah-tengah masyarakat.

Inovasi pada variabel pertama menurut Roggers memiliki makna hal atau ide baru oleh masyarakat atau unit adopsi. Pelaksanaan *e-Government* dengan menerapkan *smart city* di kota Jambi dilakukan melalui inovasi yang diluncurkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi berupa inovasi aplikasi *smartphone* dengan nama Sistem Informasi Kota Jambi (SIKOJA). Pengelolaan aplikasi Sikoja diatur dalam Keputusan Kadis Kominfo Kota Jambi Tahun 2020 Tentang Pembentukan Tim Pengelola Aplikasi Sikoja Pemerintah Kota Jambi Tahun 2020.

Disamping itu terdapat beberapa inovasi lainnya yang dikeluarkan oleh beberapa OPD di lingkungan Pemkot Jambi seperti SIKESAL (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online) yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Jambi, PBB *Online* untuk mengecek tagihan PBB secara daring yang dikelola BPPRD Kota Jambi. Setelah dirilisnya aplikasi Sistem Informasi Kota Jambi (SIKOJA) beberapa pelayanan *online* yang sudah dikeluarkan oleh pemerintahan di Kota Jambi digabungkan dan dimuat dalam satu inovasi sektor publik berupa aplikasi Sikoja.

Sistem Informasi Kota Jambi (SIKOJA) dirilis pada 29 Juli 2019 dan sudah diunduh lebih dari 10.000 jiwa melalui *google playstore* ini memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat guna mendapatkan layanan publik dan sosialisasi program pemerintah. Adanya inovasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam mengakses segala informasi terkini di Jambi. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama Kabid Aplikasi dan Informatika Diskominfo Kota Jambi:

“...Kita ingin membuat aplikasi yang memudahkan aparatur dan masyarakat luas untuk mengakses informasi-informasi yang ada di

Kota Jambi seperti aplikasi, halaman web dan beberapa fitur lainnya yang kita satukan dalam suatu Aplikasi Sistem Informasi Kota Jambi. Dalam aplikasi ini terdapat pelayanan untuk masyarakat dan aparatur di pemerintahan Kota Jambi yang bisa diakses melalui aplikasi sehingga dengan hanya menggunakan *smartphone* masyarakat bisa mendapatkan informasi dan pelayanan dengan mudah” (Wawancara survey awal peneliti dengan Ir. Sudirman, M.Si selaku Kabid Aplikasi dan Informatika Diskominfo Kota Jambi pada 8 Maret 2021 pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan wawancara tersebut inovasi SIKOJA berisikan beberapa layanan publik yang dapat diakses seluruh elemen masyarakat Jambi. Cukup melalui *smartphone* dan mengunduh SIKOJA, langsung bisa mengakses beberapa fitur layanan dan informasi yang tersedia.

**Tabel 1.2**

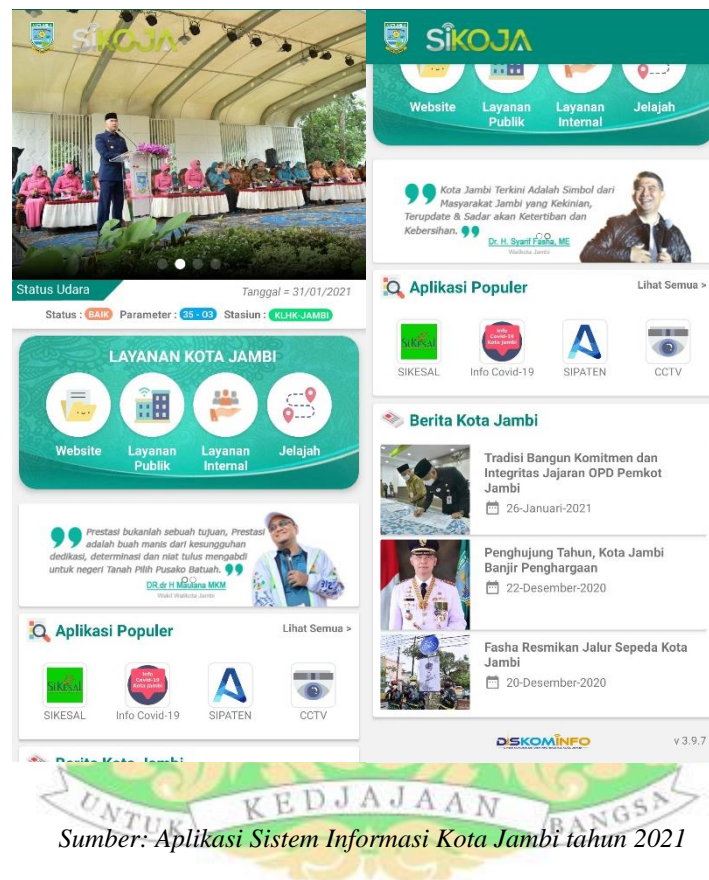
**Fitur Layanan yang Termuat di dalam SIKOJA**

No.	Nama Layanan
1	Layanan 112
2	Info Covid-19
3	SIGINJAI
4	PPDB
5	Portal Berita
6	LPSE
7	SIKESAL
8	Aplikasi Internal
9	Siharko
10	e-Agenda
11	Kliping digital
12	Satu Data Kota Jambi
13	CCTV
14	SIPATEN
15	PPID
16	JDIH
17	SIPADUKO (Layanan Kependudukan)
18	Layanan Perizinan
19	Website OPD
20	Layanan Statistik
21	Info tagihan

*Sumber: Data Jambi Kota (2021)*

Pada tabel diatas ini terdapat beberapa layanan yang sudah terintegrasi dan dimuat ke dalam SIKOJA. Masyarakat dapat mengakses dengan cara mengunduh aplikasinya dan kemudian tinggal memilih fitur layanan dan informasi yang diinginkan.

**Gambar 1.1**  
**Tampilan Halaman Utama SIKOJA**



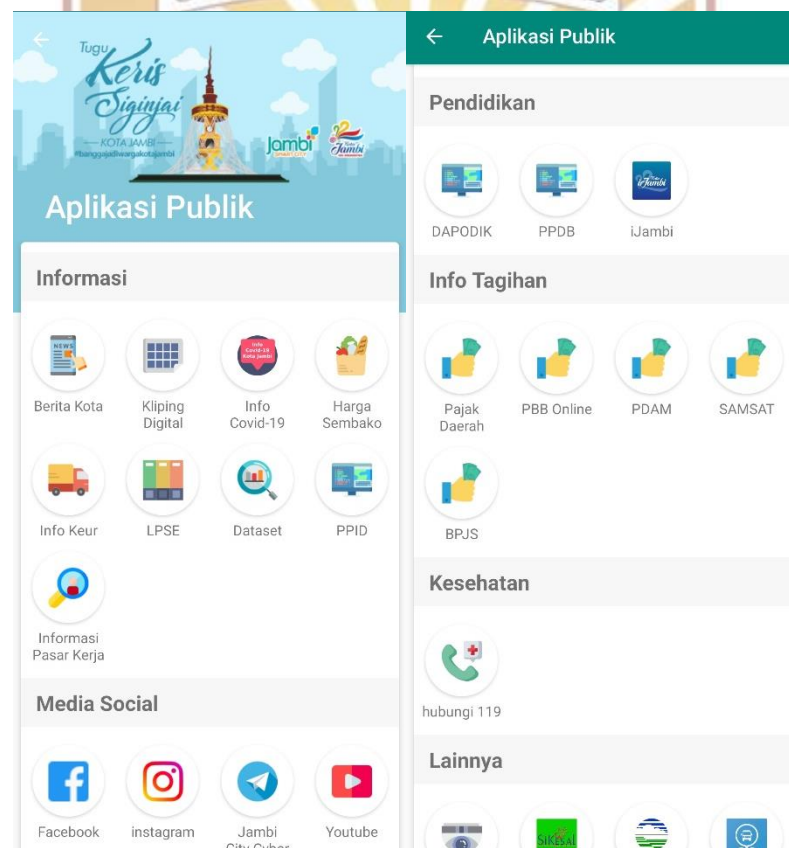
Sumber: Aplikasi Sistem Informasi Kota Jambi tahun 2021

Halaman awal SIKOJA pada gambar 1.1 menunjukkan tampilan yang menarik dan terdapat beberapa menu pilihan yang dapat digunakan oleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi ini. Adanya status udara Kota Jambi yang dapat diketahui tiap harinya oleh seluruh warga kota jambi, terdapat berita resmi Kota Jambi langsung dari dari Pemerintah Kota Jambi, adanya tampilan fitur aplikasi populer lain seperti aplikasi SiKesal, Info Covid-19, SIPATEN, *live cctv* dan masih banyak fitur lainnya jika menekan pilihan lihat semua.

Setelah menekan layanan aplikasi publik pada aplikasi Sikoja akan muncul beberapa pilihan lain lagi yang bisa dibuka seperti info sembako, info sosial media Pemerintah Kota Jambi, Dataset Kota Jambi, info Pendidikan, info tagihan PDAM, Pajak Daerah, PBB *online*, pajak kendaraan, dan masih banyak lainnya layanan yang sudah terhubung kedalam Aplikasi Sistem Informasi Kota Jambi (SIKOJA) ini.

**Gambar 1.2**

**Tampilan Menu Aplikasi Publik**



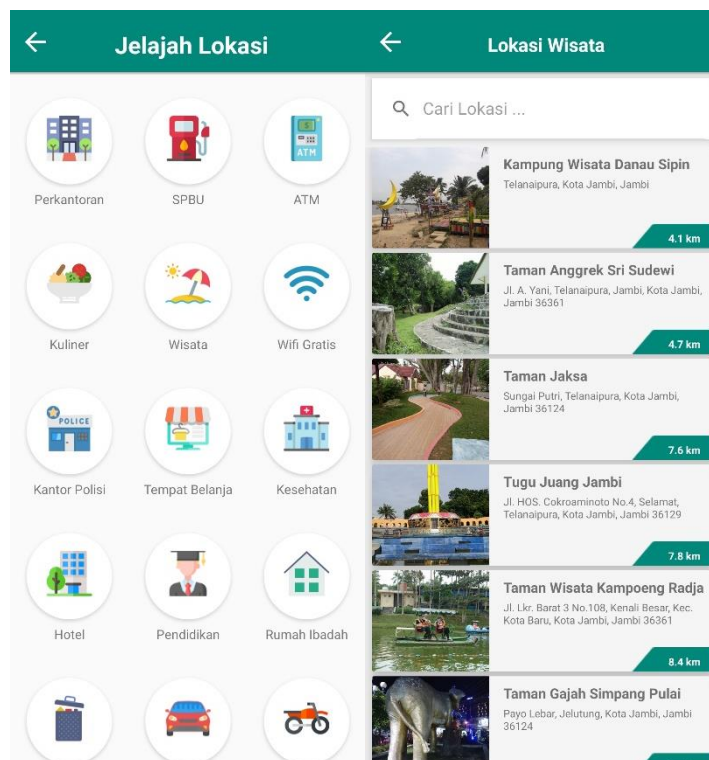
*Sumber: Aplikasi Sistem Informasi Kota Jambi tahun 2021*

Pada gambar 1.2 diatas menunjukkan beberapa menu fitur layanan yang dapat dipilih dan dipergunakan masyarakat yang telah mengunduh aplikasi SIKOJA.

Terdapat pula fitur jelajah yang jika dibuka akan menampilkan beberapa alamat dan lokasi pasti dari suatu objek yang fiturnya mirip dengan penggunaan

*google maps*. Fitur jelajah lokasi ini akan memuat pilihan objek yang akan disesuaikan dengan lokasi terdekat si pengguna aplikasi, pilihan tersebut berupa perkantoran, spbu, pusat kesehatan, kuliner, hotel, rumah ibadah, wisata dan masih banyak lainnya.

**Gambar 1.3**  
**Tampilan Fitur Jelajah Lokasi**



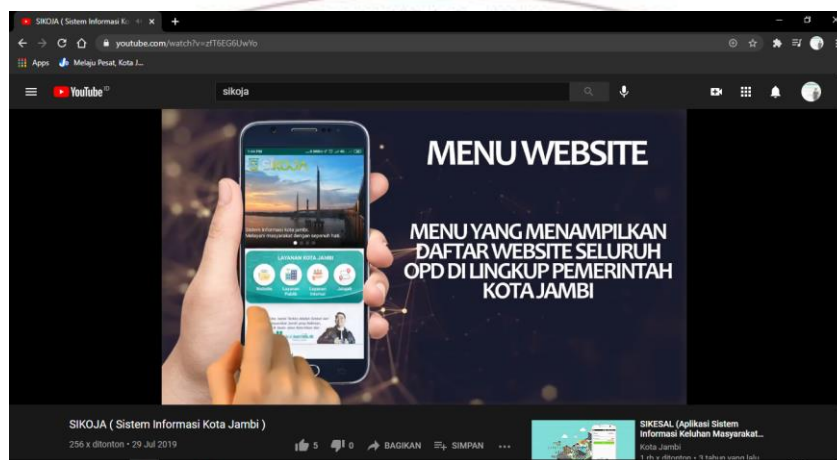
*Sumber: Aplikasi Sistem Informasi Kota Jambi tahun 2021*

Gambar diatas menunjukkan tampilan fitur jelajah seperti yang dijelaskan sebelumnya, masyarakat yang menggunakannya dapat memilih ingin menjelajah apa sesuai dengan kebutuhan yang mereka cari.

Penggunaan SIKOJA selain dari masyarakat, terdapat pula fitur yang dapat digunakan oleh pegawai seperti, E-SAKIP, E-Kinerja, SIMPEG, SIDAK dan beberapa fitur pelayanan lain yang termuat di dalam Layanan Internal Aplikasi Sistem Informasi Kota Jambi.

Saluran komunikasi sebagai variabel kedua dalam proses difusi inovasi, diskominfo dalam menyebarluaskan informasi Inovasi SIKOJA melakukan berbagai cara seperti salah satunya menggunakan beberapa media sosial dengan cara menampilkan video-video dan gambar yang menarik milik Diskominfo Kota Jambi seperti Instagram dan kanal youtube.

**Gambar 1.4**  
**Sosialisasi Sikoja Melalui Media Sosial Youtube**



*Sumber: Dokumentasi Peneliti 2021*

Selain menggunakan media massa, pengenalan Sikoja juga dilakukan melalui pertemuan langsung berupa sosialisasi yang dilakukan kepada OPD di Pemkot Jambi dan masyarakat. Namun dari beberapa upaya promosi dan sosialisasi tersebut dinilai masih belum sepenuhnya informasi ini sampai ke masyarakat yang ada di Kota Jambi.

Pada tahun 2021, Kementerian Komunikasi Dan Informatika melalui Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Penelitian melakukan penelitian mengenai Sikoja dengan judul Aspirasi Publik Bidang Kominfo: Studi Pemanfaatan Aplikasi Sistem Informasi Kota Jambi (SIKOJA) dalam Mendukung

Jambi *Smart City*. Penelitian ini dilakukan bersama Diskominfo dan berlangsung selama 3 minggu mulai tanggal 8 April – 1 Mei 2021, dan diikuti oleh sebanyak 296 partisipan yang tersebar dari beberapa kecamatan di Kota Jambi dengan latar belakang dan literasi TIK yang beragam<sup>17</sup>.

Dari penelitian BPSDMP (Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Penelitian) tentang pemanfaatan Sikoja diketahui bahwa hanya 137 responden (46%) yang menjadi pengguna atau pernah menggunakan SIKOJA, dan 159 responden (54%) lainnya tidak pernah menggunakan aplikasi SIKOJA<sup>18</sup>. Mayoritas responden beralasan tidak mengetahui adanya SIKOJA dan tidak paham cara menggunakan Sikoja, temuan pada penelitian ini menunjukkan belum tersebarnya informasi mengenai Sikoja di masyarakat. Fitur-fitur yang sering dimanfaatkan oleh responden yang menjadi pengguna dan pernah menggunakan pada penelitian ini yaitu info Covid-19, *Live CCTV*, berita seputar Jambi, website OPD dan jelajah lokasi.

Jumlah penduduk menurut Kota Jambi dalam Angka, pada tahun 2021 jumlah penduduk berjumlah 606.200 jiwa<sup>19</sup>, jumlah masyarakat yang sudah mengunduh aplikasi SIKOJA melalui *google playstore* baru berjumlah lebih dari 10.000 unduhan saja sejak awal jangka waktu perilisannya. Tentunya jumlah ini dinilai masih sedikit dibandingkan jumlah penduduk yang ada di Kota Jambi. Selama periode 1 Januari 2021 hingga 30 April 2022 jumlah akses harian adalah

---

<sup>17</sup> ASPIRASI PUBLIK BIDANG KOMINFO: Studi Pemanfaatan Aplikasi Sistem Informasi Kota Jambi (SIKOJA) dalam Mendukung Jambi *Smart City*, Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Penelitian, Kementerian Komunikasi Dan Informatika, 2021.

<sup>18</sup> Ibid.

<sup>19</sup> Kota Jambi dalam Angka 2021, Badan Pusat Statistik Kota Jambi, hlm. 56

48.667 kali akses. Jumlah ini tentunya masih sedikit, mengingat manfaat dan kemudahan yang diberikan aplikasi SIKOJA kepada masyarakat.

**Tabel 1.3**

**Jumlah Akses Harian Aplikasi SIKOJA Berdasarkan Bulan Periode Januari  
2021-April 2022**

<b>NO.</b>	<b>Waktu</b>	<b>Jumlah Akses</b>
1.	Januari-Februari	0
2.	Maret	238
3.	April	4760
4.	Mei	4205
5.	Juni	3611
6.	Juli	3591
7.	Agustus	6108
8.	September	3929
9.	Oktober	3636
10.	November	3572
11.	Desember	3644
12.	Januari	3145
13.	Februari	3060
14.	Maret	2927
15.	April	2241
<b>Jumlah</b>		<b>48667</b>

*Sumber: Data Statistik User SIKOJA (2022)*

Jangka waktu dalam difusi inovasi menurut Roggers adalah proses-proses pengambilan keputusan inovasi. Penggunaan SIKOJA sebagai suatu inovasi yang menunjang pengembangan pemerintahan berbasis *smart city* sangat sesuai dengan tujuan dari Peraturan Daerah Kota Jambi No. 1 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan *Smart City* maka dari itu SIKOJA dirilis menjadi suatu inovasi pelayanan publik pada tahun 2019 hingga saat ini. Berdasarkan wawancara dengan Kabid Aplikasi dan Informatika, sebagai berikut:

“...SIKOJA sendiri belum memiliki perda sendiri. Akan tetapi dalam perda *smart city* Kota Jambi menjelaskan kalau pelayanan publik dapat



memanfaatkan perkembangan zaman seperti menggunakan teknologi, yang salah satu bentuk pelayanan tersebut dilakukan Diskominfo Kota Jambi melalui inovasi SIKOJA yang kita rilis pada tahun 2019 bahkan sampai saat ini masih terus kita kembangkan dan tingkatkan lagi agar menjadi lebih baik” (Wawancara survey awal peneliti dengan Ir. Sudirman, M.Si selaku Kabid Aplikasi dan Informatika Diskominfo Kota Jambi pada 8 Maret 2021 pukul 09.20 WIB)

Perda tersebut menjelaskan untuk mewujudkan *smart city* yang dapat membantu masyarakat mengelola sumber daya yang ada dengan efisien dan memberikan kemudahan mengakses informasi yang tepat kepada masyarakat dalam melakukan kegiatannya ataupun mengantisipasi kejadian yang tak terduga sebelumnya. Penggunaan aplikasi SIKOJA yang diresmikan pada tahun 2019 hingga sekarang masih terus dikembangkan dan ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi untuk masyarakat. Aplikasi SIKOJA tentunya sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi dan mempermudah masyarakat dalam memenuhi haknya untuk mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah.

Pada variabel sistem sosial diskominfo beserta OPD yang pelayanannya juga termuat dalam SIKOJA sangat membutuhkan penyaluran informasi yang baik kepada masyarakat tentang inovasi ini. Berdasarkan penelitian mengenai SIKOJA oleh BPSDMP Kementerian Kominfo RI, mayoritas masyarakat sebagai responden beralasan tidak mengetahui adanya SIKOJA dan tidak paham cara menggunakan SIKOJA. Maka dari itu peneliti memilih teori difusi inovasi menurut Rogers untuk mengetahui langkah dari Diskominfo kota Jambi dalam menyebarluaskan informasi tentang Sistem Informasi Kota Jambi (SIKOJA).

Rogers menjelaskan dalam difusi inovasi terdapat empat variabel yaitu, inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial. Pada variabel pertama inovasi untuk melihat apakah SIKOJA memberikan manfaat dan keuntungan bagi masyarakat yang mengaksesnya. Pada variabel selanjutnya, saluran komunikasi

untuk melihat bagaimana langkah Diskominfo Kota Jambi mensosialisasikan aplikasi SIKOJA kepada masyarakat. Variabel selanjutnya, jangka waktu untuk melihat lamanya jangka waktu yang dibutuhkan Diskominfo dalam memutuskan suatu inovasi dan menyebarluaskan inovasi kepada masyarakat. Variabel sistem sosial untuk melihat bagaimana Diskominfo Kota Jambi bekerja sama dengan pihak terkait di Pemkot Jambi lainnya dalam menyebarluaskan inovasi SIKOJA ke masyarakat.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya peneliti tertarik untuk melihat inovasi Sistem Informasi Kota Jambi (SIKOJA) untuk melihat bagaimana Diskominfo Kota Jambi dalam mensosialisasikan inovasi sektor publik guna mempermudah masyarakat di Kota Jambi untuk mendapatkan informasi dan pelayanan yang berbasis elektronik dengan judul Difusi Inovasi Sistem Informasi Kota Jambi (SIKOJA) oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah peneliti adalah bagaimana difusi inovasi Sistem Informasi Kota Jambi (SIKOJA) oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan difusi inovasi Sistem Informasi Kota Jambi (SIKOJA) oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis berupa kontribusi wawasan dan pengetahuan bagi kajian Ilmu Administrasi Publik

konsentrasi Manajemen Publik, khususnya dalam kajian difusi inovasi dalam pemerintahan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat praktis berupa saran, masukan dan informasi bagi pemerintah serta masyarakat tentang difusi inovasi SIKOJA yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Jambi.

