

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman merupakan hal yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan. Perkembangan ini dialami oleh masyarakat perkotaan maupun masyarakat pedesaan yang menjadi pusat pemerintahan, pusat industri, pusat perdagangan, dan lain-lain sebagainya. Dengan beragamnya serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat perkotaan maupun masyarakat pedesaan ini sehingga semakin banyak pula menimbulkan permasalahan dalam daerah itu sendiri. Permasalahan yang sama juga dirasakan oleh Indonesia yang memiliki banyak corak ragam kehidupan baik dari segi suku, ras, maupun agama.

Indonesia sendiri merupakan negara yang menganut sistem pemerintahan demokrasi yang mengharuskan adanya kerjasama dalam setiap kebijakan yang akan diambil demi mencapai tujuan bersama. Salah satu pengaplikasian sistem demokrasi ini yaitu penggunaan konsep desentralisasi daerah, dimana pada saat ini Indonesia memiliki 37 provinsi yang terdiri dari beraneka ragam kebudayaan.¹ Dengan penggunaan konsep desentralisasi ini akan membuka partisipasi masyarakat dalam menentukan nasib bangsa Indonesia kedepannya. Sehingga masyarakat akan mampu menciptakan ciri khas dari daerah masing-masing dan juga mampu menyelesaikan

¹ Diva Lufiana Putri, 2022, Bertambahnya Tiga, Ini Daftar 37 Provinsi Di Indonesia Beserta Ibu Kotanya, <https://www.kompas.com/tren/read/2022/07/01/100500265/Bertambah-Tiga-Ini-Daftar-37-Provinsi-Di-Indonesia-Beserta-Ibu-Kotanya> (Diakses Pada 18 September Jam 00.32 WIB)

permasalahan dalam masyarakatnya. Oleh karena itu, desentralisasi daerah akan menghasilkan pemerintah daerah yang kreatif serta inovatif dalam menyelesaikan permasalahan dalam wilayahnya sendiri yang tercermin dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan terhadap kepuasan publik.

Pelayanan merupakan tugas yang harus dilakukan oleh setiap aparatur sipil negara sebagai abdi negara maupun abdi masyarakat. Tugas ini telah diatur dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Yang berbunyi Tugas Aparatur Negara yaitu “melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, dan mempererat persatuan dan kesatuan negara kesatuan republik Indonesia.”²

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata “*service*” yang berarti “melayani”. Sehingga pelayanan merupakan suatu bentuk dari aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada seluruh unsur konsumen (yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud. Sedangkan kata publik ditujukan kepada masyarakat, orang banyak, yang punya kepentingan. Sehingga pelayanan publik diartikan sebagai suatu bentuk dari proses pemenuhan berbagai

²Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

bentuk keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat oleh unsur pemerintah daerah.³

Dalam pemenuhan kebutuhan publik itu diperlukan pelayanan yang terbaik sesuai dengan memberikan standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik sudah dimuat dalam Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik.⁴ Di dalamnya memuat kajian mengenai standar pelayanan yang diartikan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.⁵

Bukti dari pemenuhan standar pelayanan publik ini ialah dengan munculnya berbagai macam kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah daerah baik untuk menyelesaikan permasalahan maupun menciptakan inovasi baru yang sering disebut dengan inovasi daerah. Menurut Rogers, inovasi merupakan sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Inovasi juga diartikan sebagai suatu proses penciptaan serta menawarkan barang atau jasa baik bersifat baru, lebih baik, atau lebih terjangkau dibanding dengan barang yang sudah

³ Sri, Maulidiah, 2014, Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Bandung: CV. Indra Prahasta) Hal 35

⁴Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik

⁵ Muhammad Fitri Rahmadana, Dkk, 2020, Pelayanan Publik, Yayasan Kita Menulis, Hal 30-32

tersedia sebelumnya.⁶ Oleh sebab itu, inovasi daerah dapat diartikan sebagai suatu proses penciptaan atau pengadaan sebuah terobosan baru dalam suatu daerah yang dikelola langsung oleh pemerintah daerah yang bersangkutan yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan dalam suatu daerah tersebut maupun menciptakan sesuatu yang baru yang dinilai lebih efektif dari yang sebelumnya.

Tidak dapat dipungkiri bahwa inovasi daerah hadir sebagai jawaban dari tuntutan kesejahteraan dari masyarakat dalam daerah. Sebagaimana yang telah dimaksudkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah yang berisikan bahwa Inovasi Daerah merupakan bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.⁷ Kemudian untuk mendorong lahirnya inovasi daerah ini, kementerian dalam negeri menciptakan ajang penghargaan bagi pemerintah daerah yang inovatif.

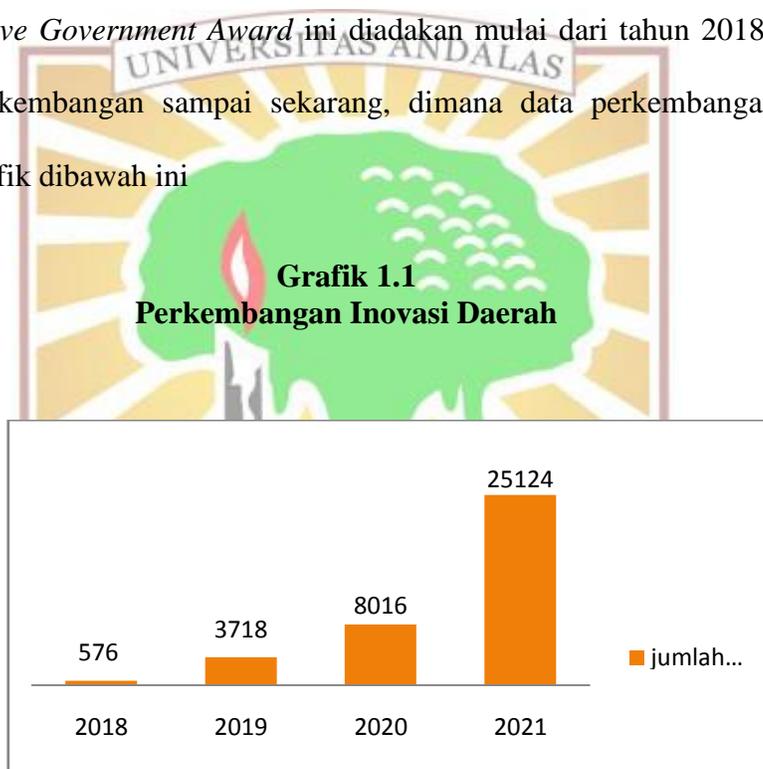
Ajang penghargaan ini diberi nama *Innovative Government Award (IGA)*, yang digelar oleh Kemendagri melalui badan penelitian dan pengembangan (Litbang). Ajang IGA ini meliputi Provinsi terinovatif, kabupaten terinovatif, kota terinovatif, kemudian daerah perbatasan Terinovatif. *Innovative Government Award (IGA)* juga melibatkan beberapa *stakeholder* didalamnya yang berperan sebagai tim penilai atau penjurian agar hasil yang didapatkan bersifat objektif, diantaranya Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), Kementerian Keuangan (Kemenkeu),

⁶ Sururi Ahmad, 2016, Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual Dan Empiris), Jurnal Sawala, 4 (3) : 3

⁷ Permenpan RI Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan dan RB), Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN), Lembaga Administrasi Negara (LAN RI), Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas), *Science Modeling, Application, Research, and Training for City-centered Innovation and Technology (Smart-City)* Universitas Indonesia, *Kemitraan Partnership, MNS News*.⁸

Innovative Government Award ini diadakan mulai dari tahun 2018 dan terus mengalami perkembangan sampai sekarang, dimana data perkembangannya data dilihat pada grafik dibawah ini



Sumber : kemendagri.co.id

Pada grafik dapat dilihat perkembangan inovasi daerah di Indonesia, yaitu dilihat pada tahun 2018 inovasi daerah tercatat sebanyak 576 inovasi daerah yang tercatat pada Kementerian Dalam Negeri, selanjutnya pada tahun 2019 meningkat

⁸ Kemendagri.Go.Id, [Http://Binapemdes.Kemendagri.Go.Id/Blog/Detail/703-Innovative-Government-Award-Iga-2021](http://Binapemdes.Kemendagri.Go.Id/Blog/Detail/703-Innovative-Government-Award-Iga-2021) (Diakses Pada Tanggal 28 September 2022 Jam 17.05 WIB)

menjadi 3718, pada tahun 2020 inovasi daerah kembali mengalami peningkatan yaitu sebanyak 8016 inovasi daerah, dan terbaru pada tahun 2021 inovasi daerah mengalami peningkatan yang sangat drastis hingga mencapai angka 25.124 inovasi yang telah diluncurkan oleh pemerintah daerah. Sehingga data ini dapat membuktikan bahwa adanya peningkatan inovasi daerah yang diluncurkan oleh masing-masing kepala daerah yang sudah mendaftarkan dirinya pada kementerian dalam negeri untuk tergabung ke dalam ajang IGA.

Perkembangan inovasi daerah dalam bidang pelayanan publik di Indonesia pada saat ini telah banyak mengalami peningkatan dari segi penggunaan sistem yaitu dengan lahirnya berbagai pelayanan yang berbasis digital dari berbagai instansi pemerintahan pada setiap daerah di Indonesia. Haura dalam jurnal Politikom Indonesiana, menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat melalui pemanfaatan jaringan internet dan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi merupakan suatu hal yang trendi di kalangan instansi pemerintahan pada saat ini.⁹

Inovasi yang dilakukan pada sektor publik bukanlah kondisi yang dapat dengan langsung mendapatkan kesuksesan dalam pelaksanaannya. Namun juga dibutuhkan beberapa faktor agar menjamin tercapainya keberhasilan. Tanpa kehadiran faktor-faktor tersebut, maka untuk menjalankan inovasi daerah akan

⁹ Haura Atthahara, 2018, Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta, Jurnal Politikom Indonesiana, 3 (1) : 67

mengalami kesulitan bahkan sampai pada kondisi gagal. Oleh karena itu, perlu diidentifikasi faktor-faktor keberhasilannya (Muluk, 2008).¹⁰ Adapun faktor-faktor keberhasilan inovasi menurut Khairul Muluk, yaitu kepemimpinan yang mendukung inovasi, pegawai yang terdidik dan terlatih, budaya organisasi, pengembangan tim dan kemitraan, serta orientasi pada kinerja yang terukur.

Kajian tentang inovasi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah ini memang sudah pernah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, diantaranya Vani Pebriani dan Abd. Rochman pada tahun 2019 dengan judul “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang”.¹¹ Penelitian kedua yang dilakukan oleh Reza Mochammad Yanuar pada tahun 2019 dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan).¹² Penelitian ketiga yang dilakukan Oleh Ahmada Reza FDL dkk pada tahun 2020 dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik melalui penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-SUKET) di Kota Kediri”.¹³ Penelitian keempat yang dilakukan oleh Irfandi Prabowo pada tahun 2018 dengan

¹⁰Khairul, Muluk, 2008, Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah (Malang : Bayumedia Publishing) Hal 49-60

¹¹Vani Pebriani Dan Abd. Rochman, 2019, Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang, Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 8 (1) : 122-128

¹² Reza Mochammad Yanuar, 2019, Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan Dan Kegawatdaruratan), Jurnal Ilmu Pemerintahan, 4 (1) : 1-20

¹³ Ahmada Reza FDL Dkk, 2020, Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-SUKET) Di Kota Kediri, Jurnal Ilmu Pemerintahan, 13 (2) : 105-112

judul “ Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi Sistem Informasi Mobile Kepegawaian Terintegrasi (Simoker) Berbasis Android Di Badan Kepegawaian Kota Mojokerto”.¹⁴ Penelitian kelima oleh Alifia Desriani pada tahun 2021 dengan judul “Faktor-Faktor Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Madani Di Kota Pekanbaru”.¹⁵

Pada penelitian diatas, Dari beberapa penelitian terdahulu yang sudah peneliti paparkan diatas, akhirnya ditemukan perbedaan-perbedaan antara penelitian saat ini dengan penelitian yang sebelumnya. Perbedaan pertama terletak pada lokasi dilakukannya penelitian. Pada penelitian sebelumnya memiliki kecenderungan yang berfokus untuk meneliti inovasi pelayanan publik dalam pada satu bidang tertentu saja. Sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan lebih berfokus pada inovasi pelayanan dalam bidang penyebaran informasi publik yang memiliki banyak fitur yang tak terbatas pada satu bidang saja yang dapat diakses oleh masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah Kota Padang Panjang melalui inovasi aplikasi Udajang yang dikelola oleh Dinas Kominfo Kota Padang Panjang. Serta inovasi aplikasi Udajang ini tidak hanya ditujukan untuk masyarakat Kota Padang Panjang saja namun juga bagi masyarakat luar, seperti turis yang sedang berkunjung ke kota padang panjang maupun para pedagang yang ingin memantau harga jual pangan di

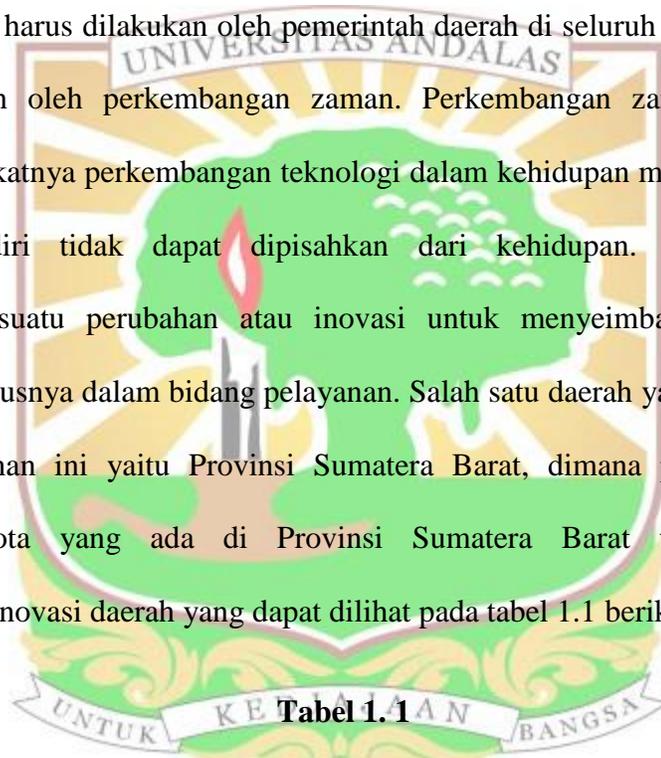
¹⁴ Irfandi Prabowo, 2018, Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi Sistem Informasi Mobile Kepegawaian Terintegrasi (Simoker) Berbasis Android Di Badan Kepegawaian Kota Mojokerto, Jurnal Publika, 6 (9) : 1-7

¹⁵ Alifia Desriani. 2021. Faktor-Faktor Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Madani Di Kota Pekanbaru. Skripsi. Pekanbaru: Universitas Islam Riau

Kota Padang Panjang. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk mengisi kekosongan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah bidang informasi dan komunikasi terutama dalam pembaharuan sistemnya ini merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan oleh pemerintah daerah di seluruh Indonesia, karena adanya paksaan oleh perkembangan zaman. Perkembangan zaman ini ditandai dengan meningkatnya perkembangan teknologi dalam kehidupan manusia. Kemajuan teknologi sendiri tidak dapat dipisahkan dari kehidupan. Oleh sebab itu diperlukannya suatu perubahan atau inovasi untuk menyeimbangkan kemajuan teknologi khususnya dalam bidang pelayanan. Salah satu daerah yang melaksanakan Inovasi pelayanan ini yaitu Provinsi Sumatera Barat, dimana pada tahun 2021 Pemerintah Kota yang ada di Provinsi Sumatera Barat telah mengalami perkembangan inovasi daerah yang dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:



Tabel 1.1

Indeks Inovasi Daerah Sumatera Barat Kategori Kota Tahun 2021

No	Pemerintah Daerah	Skor Indeks	Kategori
1.	Kota Padang Panjang	64,08	Sangat Inovatif
2.	Kota Pariaman	61,22	Sangat Inovatif
3.	Kota Payakumbuh	51,99	Inovatif
4.	Kota Padang	47,44	Inovatif
5.	Kota Sawahlunto	44,64	Inovatif
6.	Kota Solok	33,36	Inovatif
7.	Kota Bukittinggi	18,51	Kurang Inovatif

Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti Pada Tahun 2023

Pada tahun 2021 telah dilaksanakan ajang penghargaan IGA yang diprakarsai oleh Kementerian Dalam Negeri untuk memberikan penilaian dan juga apresiasi bagi pemerintah daerah dalam hal peningkatan inovasi daerah. Sehingga telah didapatkannya pemenang dari berbagai kategori salah satunya kota terinovatif. Dalam Provinsi Sumatera Barat sendiri Kota Pariaman menduduki peringkat ke 2 dan meraih peringkat sembilan secara nasional. Pada tahun 2021 Kota Pariaman telah meluncurkan 87 inovasi dan memiliki 3 inovasi yang diunggulkan yaitu Program Satu Keluarga Satu Sarjana (SAGASAJA), Badoncek Dan Sedekah Pagi (BASIGI), Dan Ternak Aman Peternak Nyaman (TAMPAN). Dalam bidang pariwisata dan kebudayaan Kota Pariaman juga telah meluncurkan berbagai inovasi seperti Sistem Informasi Pariwisata Kota Pariaman (SI PAMAN), Pariaman *Culture Every Week* (PCE), Sekolah Tinggi Ilmu Beruk (STIB), Desa Wisata Dan Desa Digital (DEWI DEDI), Serta Video Kreatif Pariaman.¹⁶

Selanjutnya pada peringkat ketiga diraih oleh Kota Payakumbuh dan meraih peringkat ke-35 secara nasional dengan indeks 51,99 dan termasuk dalam kategori kota inovatif dalam IGA Pada tahun 2021, berdasarkan data terakhir yang terhimpun melalui lab inovasi” LAKI IDA” sudah ada 92 inovasi yang diluncurkan oleh kota

¹⁶ Times Indonesia, 2021, Kota Pariaman Masuk 10 Besar Kota Paling Inovatif Di Indonesia, https://timesindonesia.co-id.cdn.ampproject.org/v/s/timesindonesia.co.id/advertorial/389877/kota-pariaman-masuk-10-besar-kota-paling-inovatif-di-indonesia?amp_gsa=1&_js_v=A9&usqp=Mq331aqkkafqarabiiacaw%3D%3D#amp_ct=1677427132607&_tf=Dari%20%251%24s&Aoh=16774269196356&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Ftimesindonesia.co.id%2Fadvertorial%2F389877%2Fkota-pariaman-masuk-10-besar-kota-paling-inovatif-di-indonesia (Diakses Pada 06 Maret 2023 Jam 03.14 WIB)

payakumbuh. Dimana lab inovasi LAKI IDA yang diprakarsai oleh BAPPEDA Kota Payakumbuh ini akan melakukan seleksi terhadap inovasi-inovasi yang diluncurkan oleh OPD Kota Payakumbuh yang kemudian akan dilombakan ada ajang IGA tahun 2021.¹⁷

Pada peringkat keempat diraih oleh Kota Padang dengan indeks 47,44 dan meraih peringkat ke-48 secara nasional IGA pada tahun 2021, sehingga mendapat kategori kota inovatif. pada tahun 2021 Kota Padang telah meluncurkan 89 inovasi dengan inovasi unggulan yaitu inovasi Ayo Ceting yang diprakarsai oleh Puskesmas Andalas. Sehingga pemerintah Kota Padang telah memberikan penghargaan kepada 38 organisasi perangkat daerah di Kota padang telah menciptakan inovasi pada tahun 2021. Penghargaan tersebut berupa piagam yang diserahkan secara simbolis dalam sosialisasi lomba inovasi daerah bagi OPD di Kota Padang.¹⁸

Kemudian peringkat kelima diraih oleh Kota Sawahlunto dengan indeks 44,64 sehingga meraih peringkat ke-54 secara nasional dengan kategori kota inovatif dalam IGA tahun 2021. Pada tahun 2021 Kota Sawahlunto telah meluncurkan 45 inovasi diantaranya yaitu: Bantuan Operasional Sekolah (BOS) Online, Bantuan Seragam

¹⁷ Redaksi Payakumbuh, 2021, Riza Falepi Optimis Kota Payakumbuh Terbaik Di Ajang Iga 2021, <https://www.newshanter.com/riza-falepi-optimis-kota-payakumbuh-terbaik-di-ajang-iga-2021/> (Diakses Pada 06 Maret 2023 Jam 03.18 WIB)

¹⁸ Wan, Rais, 2022, Ciptakan Inovasi Di Tahun 2021, 38 OPD Di Lingkungan Pemko Padang Terima Penghargaan, <https://www.padang.go.id/ciptakan-inovasi-di-tahun-2021-38-opd-di-lingkungan-pemko-padang-terima-penghargaan> (Diakses Pada 06 Maret 2023 Jam 03.21 WIB)

Sekolah (BASEKOLAH), Dan Reward Masuk Perguruan Tinggi (MERPATI), dll.¹⁹ Pemerintah Kota Sawahlunto juga menciptakan inovasi yang diberi nama "Just Not Green" yang bertujuan untuk mendorong pariwisata dan perekonomian dengan memanfaatkan lahan bekas tambang sebagai tempat rekreasi wisata.

Pada peringkat keenam diraih oleh Kota Solok dengan indeks 33,36 dan meraih peringkat ke-67 secara nasional dengan kategori kota inovatif. pada tahun 2021 Kota Solok telah meluncurkan berbagai inovasi salah satunya yaitu inovasi Wisuda Imunisasi (WISI) yang digagas oleh Puskesmas Batu Bajanjang.²⁰ Kemudian pada peringkat ketujuh diraih oleh Kota Bukittinggi dengan indeks 18,51 dan meraih peringkat ke-79 dengan kategori kota kurang inovatif. salah satu inovasi yang diluncurkan oleh Kota Bukittinggi yaitu inovasi pelayanan informasi yaitu dengan membuat data base penerima bantuan sosial yang nanti bisa diakses oleh masyarakat.²¹

Selanjutnya pada peringkat pertama diraih oleh Kota Padang Panjang. Perkembangan inovasi daerah yang digagas oleh pemerintah Kota Padang Panjang

¹⁹ SK Walikota Sawahlunto No 253 Tahun 2021 Tentang Penetapan Usulan Inovasi Daerah Kota Sawahlunto Yang Diikutsertakan Dalam Innovative Government Award Tahun 2021

²⁰ Hantaran.Co, 2022, Pemkab Solok Raih Penghargaan Top Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2021, https://www.hantaran.co.cdn.ampproject.org/v/s/www.hantaran.co/pemkab-solok-raih-penghargaan-top-inovasi-inovasi-pelayanan-publik-tahun-2021/?amp_gsa=1&_js_v=A9&usqp=Mq331aqkkafqarabiiacaw%3D%3D#amp_tf=Dari%20%251%24s&Aoh=16780411912707&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fwww.hantaran.co%2Fpemkab-solok-raih-penghargaan-top-inovasi-inovasi-pelayanan-publik-tahun-2021%2F (Diakses Pada 06 Maret 2023 Jam 03.33 WIB)

²¹ Arzil, 2021, Kominfo Bukittinggi Buat Indikator Kerja Utama, <https://www.arunala.com/berita/2121/kominfo-bukittinggi-buat-indikator-kerja-utama.html> (Diakses Pada 06 Maret 2023 Jam 03.38 WIB)

terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2019 Kota Padang Panjang menciptakan 96 inovasi dan menjadikan Padang Panjang sebagai kota sangat inovatif pada ajang *Innovation government award (IGA)* dengan inovasi PADUKO (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online) yang mendapat skor tertinggi. Kemudian pada tahun 2020, Kota Padang Panjang juga menciptakan 55 inovasi. Pada tahun 2021, Kota Padang Panjang menciptakan 68 inovasi dan berhasil menempati posisi ketiga dalam kategori kota terinovatif dengan indeks 64,08 pada ajang penghargaan *Innovation government award IGA*.²²

Dalam dialog bertajuk “*stakeholder Talk: retrospeksi dan prospek inovasi administrasi negara*” yang dilakukan secara online oleh walikota Padang panjang Fadly menyampaikan bahwa ada beberapa inovasi yang sudah memberikan manfaat yang luar biasa, yaitu inovasi Semarak Desa Wisata, *Smart Water Management System*, Publish (Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial), Dan Rachel (*Remote Area Community Hotspot For Education*), Aplikasi Udajang (*Ultimate Daily Application Of Padang Panjang*) yang dibuat dan dikelola oleh Dinas Informasi Dan Komunikasi (Diskominfo) yang bekerjasama dengan Pemerintah Kota Padang Panjang sejak Januari Tahun 2021.²³

²²<https://Indeks.Inovasi.Litbang.Kemendagri.Go.Id/> (Diakses Pada Tanggal 28 September 2022 Jam 17.01 WIB)

²³ Annisa Junaidi, 2021, <https://Infosumbar.Net/Artikel/Dorong-Keterbukaan-Informasi-Kominfo-Padang-Panjang-Lakukan-Inovasi-Dalam-Publikasi/> (Diakses Pada Tanggal 14 November 2022 Jam 22.34 WIB.)

Diantara inovasi yang sudah memberikan manfaat, Aplikasi Udajang merupakan inovasi yang memiliki beragam kebaruan yang ditampilkan. Aplikasi Udajang merupakan sebuah aplikasi agregasi yang memuat beragam layanan untuk ASN dan masyarakat Kota Padang Panjang. Dimana dalam aplikasi ini memuat beragam tuntutan keinginan atau kebutuhan dari masyarakat dan dapat diakses oleh masyarakat Kota Padang Panjang itu sendiri maupun masyarakat dari luar daerah sekalipun. Aplikasi Udajang ini hadir sebagai bentuk respon terhadap perubahan yang terjadi sebagai dampak dari pandemi yang terjadi di Indonesia.²⁴ Aplikasi ini memiliki tujuan utama untuk meningkatkan keterbukaan informasi antara masyarakat dengan pemerintah daerah. Penciptaan aplikasi Udajang ini juga merupakan bentuk implementasi dari visi misi Walikota Padang Panjang yaitu menciptakan Padang Panjang menjadi kota yang informatif dan inovatif. Sehingga aplikasi ini diharapkan mampu untuk memberikan keterbukaan informasi bagi masyarakat umum. Ampera Salim selaku Kepala Dinas Kominfo Kota Padang Panjang menyatakan bahwa:

“Jadi aplikasi Udajang ini sangat diperlukan dalam memberikan informasi-informasi yang ada di Kota Padang Panjang. Karena itu, mari gunakan aplikasi Udajang dan telah tersedia di *playstore*.”²⁵

Selain itu Walikota Padang Panjang Fadly Amran juga turut menyampaikan seruan untuk menggunakan aplikasi Udajang ini dalam diskusi kota untuk Kegiatan

²⁴<https://Udajang.Padangpanjang.Go.Id/> (Diakses Pada Tanggal 03 Oktober 2022 Jam 00.01 WIB)

²⁵ Suara Rantau.Com. 2021. Udajang,Satu Aplikasi Untuk Semua Informasi Tentang Padang Panjang. <https://www.suararantau.com/Udajang-Satu-Aplikasi-Untuk-Semua-Informasi-Tentang-Padang-Panjang/?amp> (Diakses Pada Tanggal 17 Desember 2022 Jam 22.51 WIB)

Riset Dan Rating Transformasi Digital Dan Kota Cerdas Tahun 2021 melalui zoom meeting di ruangan VIP Balai Kota, ia menyatakan bahwa:

“Kita memiliki aplikasi *Ultimate Daily Application of Padang Panjang* (Udajang). Satu aplikasi yang bisa mengelola informasi resmi, kanal pengaduan, penilaian kerja pemerintah, dan informasi-informasi yang digunakan untuk masyarakat.”²⁶

Aplikasi Udajang telah tersedia di *google playstore* maupun *IOS*. Pada awal desember tahun 2022, aplikasi Udajang telah diunduh seribu lebih pengguna dan meraih *rating* 3,7. Aplikasi ini memiliki beragam fitur yang dapat diakses oleh masyarakat Kota Padang Panjang. Secara garis besar fitur yang disediakan dalam aplikasi ini dibagi menjadi dua yaitu fitur untuk masyarakat dan fitur untuk ASN. Perbedaan fitur ini terletak pada saat melakukan konfirmasi pada akun untuk dapat masuk pada akses layanan aplikasi, dimana bagi masyarakat umum hanya cukup memasukan *email* dan *password* saja. Sedangkan bagi ASN perlu memasukan nomor NIP pegawainya dan kemudian memasukan *password*.

Aplikasi Udajang ini memiliki banyak fitur yang dapat digunakan yaitu pertama, fitur berita yang memuat semua berita resmi dari pemerintah kota maupun berita harian. Kedua, fitur pangan yang berisikan daftar harga jual dan beli komoditi pangan yang ada pada pasar modern Kota Padang Panjang. Ketiga, fitur tv yang memuat konten-konten harian dan juga live streaming harian Kota Padang panjang.

²⁶ Gowes Terkini.Com. 2021. Keunggulan Padang Panjang Di Bidang Digital Dengan Satu Aplikasi. <https://Gowesterkini.Com/Keunggulan-Padang-Panjang-Di-Bidang-Digital-Dengan-Satu-Aplikasi/> (Diakses Pada Tanggal 17 Desember 2022 Jam 23.00 WIB)

Keempat, fitur survei yang dapat diisi oleh masyarakat atas kepuasan terhadap kinerja pemerintah Kota Padang Panjang. Kelima, fitur *wifi* yang berisikan informasi mengenai saluran *wifi* terdekat yang dapat digunakan oleh masyarakat.

Keenam, fitur statistik yang menyediakan beragam data-data statistik Kota Padang Panjang seperti data jumlah penduduk Kota Padang Panjang, data jumlah pengangguran Kota Padang Panjang, data jumlah pembangunan Kota Padang Panjang, data UMKM, dan sebagainya. Kemudian juga ada fitur tambahan lainnya seperti fitur wisata, penginapan, transportasi, kuliner, cuaca, ekonomi kreatif dan tapak tilas. Dan juga ada fitur Lapor 112 yang dapat diakses bagi sebagai kanal pengaduan. Aplikasi ini telah menerima berbagai ulasan berupa komentar yang ditinggalkan oleh pengguna yang dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1. 2

Beberapa Ulasan Komentar Pengguna Aplikasi Udajang

Nama Pengguna	Komentar
Lesley MI2021	Bintang satu pun sudah terpaksa!!!! Fungsinya hanya untuk google map, tujuan aplikasi ini apalagi buat MTQ, SANGAT TIDAK MEMBANTU, kirain mempermudah untuk melihat hasil semua cabang perlombaan MTQ, ternyata tidak ada... <i>UNINSTAL</i>
D Nov	Aplikasi lambat...butuh waktu lama untuk isi absen..datang sudah cepat bisa buka 30 menit kedepan dan akhirnya terlambat..
Agung Harun	Aplikasi hang, terlalu berat, ndak bisa dipasang di hp yang biasa
Farhan Maulifani	Aplikasi ini sangat membantu dalam memberikan informasi seputar padang panjang

Sumber: diolah oleh peneliti

Pada tabel diatas dapat dilihat beberapa ulasan yang diberikan oleh pengguna aplikasi Udajang yang dilihat pada *google play store*. Dimana ada pengguna yang memberikan respon positif dan juga respon negatif pada aplikasi Udajang tersebut. Dimana sebagian masyarakat merasa puas akan aplikasi ini dan ada juga sebagian pengguna masih merasa kurang puas akan aplikasi Udajang tersebut. Sebagian pengguna mengatakan bahwa aplikasi ini mudah untuk diakses dan juga simpel sehingga mudah untuk dieksplor.

Peningkatan inovasi Aplikasi Udajang ini juga dilakukan untuk memberikan manfaat pada meningkatnya penyebaran informasi di Kota Padang Panjang, dimana aplikasi Udajang sendiri memiliki peran yang besar dalam peningkatan tersebut. Sehingga perbaikan pada aplikasi Udajang terus dilakukan dengan terus melakukan *update* aplikasi yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Kota Padang Panjang. Seperti yang dikatakan oleh Walikota Padang Panjang dalam kunjungannya ke Dinas Kominfo Kota Padang Panjang, yang mengatakan bahwa:

“Dalam penyebaran informasi, capaian 2021 sudah sangat luar biasa. Bagaimana pada tahun 2022 ini kita sudah lebih meningkatkan kualitas, kita bikin tampilan publikasi jadi lebih berwarna.”²⁷

²⁷ Al, Imran, 2022, Fadly Amran Minta Kominfo Massifkan Aplikasi Udajang, <https://M.Valoranews.Com/?Mod=Berita&Id=17483> (Diakses Pada Tanggal 17 Januari 2023 Jam 22.48 WIB)

Kemudian untuk menunjang perkembangan teknologi digital di Kota Padang Panjang, maka pemerintah Kota Padang Panjang telah memasang *wifi* gratis di sejumlah titik yang ada di Kota Padang Panjang. Dimana sebaran pemasangan *wifi* ini meliputi tempat-tempat strategis yang ada di Kota Padang Panjang seperti sekolah, pasar, masjid, dan lain-lain sebagainya. Untuk masing-masing titik pemasangannya disediakan *Bandwidth* sebesar 20 hingga 60 Mbps *Broad Access*.²⁸ Pemasangan *wifi* gratis ini telah dilakukan pada tahun 2017, dimana berdasarkan data badan pusat statistik pada tahun 2020 jumlah pengguna internet Kota Padang Panjang terumengalami peningkatan yaitu tercatat pada tahun 2020 sebanyak 71,48% penduduk usia 5 tahun ke atas mengakses internet.²⁹

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan fenomena yang telah paparkan diatas, maka peneliti berasumsi bahwa inovasi daerah Kota Padang Panjang sudah berhasil dijalankan, karena Kota Padang Panjang telah berhasil menduduki peringkat ketiga dalam ajang penghargaan IGA tahun 2021. Sehingga menjadikan Kota Padang Panjang peringkat pertama untuk Provinsi Sumatera Barat. Dimana salah satu inovasi yang telah memberikan manfaat yang besar yaitu inovasi aplikasi Udajang dengan menyediakan berbagai fitur yang terdapat didalamnya. Keberhasilan inovasi aplikasi Udajang ini terjadi karena adanya faktor-faktor keberhasilan inovasi

²⁸ Harianhaluan.Com, 2017, Padang Panjang Resmi Punya Wifi Gratis, <https://www.harianhaluan.com/sumbar/pr-10202407/padang-panjang-resmi-punya-wifi-gratis?page=2> (Diakses Pada 17 Januari 2023 Jam 21.48 Wib)

²⁹ Sumbar.Bps.Go.Id , <https://sumbar.bps.go.id/indicator/2/320/1/persentase-penduduk-usia-5-tahun-ke-atas-yang-mengakses-internet-dalam-3-bulan-terakhir-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-sumatera-barat.html> (Diakses Pada 17 Januari 2021 Jam 21.58 WIB)

oleh Muluk. Sehingga yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana faktor-faktor keberhasilan Inovasi Aplikasi Udajang Kota Padang Panjang pada tahun 2021?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah peneliti paparkan sebelumnya, jadi penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan faktor-faktor keberhasilan inovasi Aplikasi Udajang di Kota Padang Panjang pada tahun 2021.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1.4.1 Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dan menambah pustaka di bidang ilmu politik khususnya dalam kajian yang terkait inovasi daerah. Selain itu juga untuk menambah dan memperluas pengetahuan dan wawasan pembaca maupun peneliti dalam melihat bagaimana upaya kepemimpinan yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan kemajuan daerahnya dalam segi inovasi daerah.

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan gambaran nyata untuk melihat bagaimana bentuk inovasi daerah di Kota Padang Panjang. Penelitian ini juga bermanfaat sebagai bahan informasi bagi masyarakat dalam pengembangan ilmu

pengetahuan, mengingat bahwa masih terbatasnya hasil penelitian ini juga sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar sarjana ilmu politik bagi peneliti.

