

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi khususnya pada era globalisasi saat ini telah menyebabkan terjadinya perubahan di berbagai bidang sektor kehidupan manusia. Manusia pun kemudian dituntut untuk mampu beradaptasi dengan segala perubahan yang terjadi. Begitu pula dengan pemerintah selaku penyelenggara pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk siap dalam menghadapi perubahan, dan tantangan yang ada sekaligus diharapkan bersikap lebih adaptif dan responsif agar tidak tertinggal dengan perkembangan teknologi informasi yang ada.

Kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi memang menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat saat ini, terutama pada masyarakat modern.¹ Munculnya konsep *internet of things* dalam revolusi industri 4.0 membuat hampir seluruh kegiatan dan aktivitas masyarakat sudah terkoneksi dan bergantung dengan jaringan internet, termasuk masyarakat di Indonesia. Hampir seluruh masyarakat di Indonesia menjadi konsumen utama dalam penggunaan internet. Menurut data dari Statista yaitu sebuah portal data dan statistik diketahui bahwa Indonesia menempati posisi ketiga di Asia sebagai negara dengan jumlah pengguna internet terbesar pada tahun 2021.²

¹ Haura Atthahara, "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta," Jurnal Politikom Indonesiana 3, no. 1 (2018): 12.

² Statista. *Number of Internet Users in the Asia Pasific Region as of January 2021 by Country*. <https://www.statista.com/statistics/265153/number-of-internet-users-in-the-asia-pasific-region/> Diakses pada 20 November 2022 pukul 21.48 WIB.

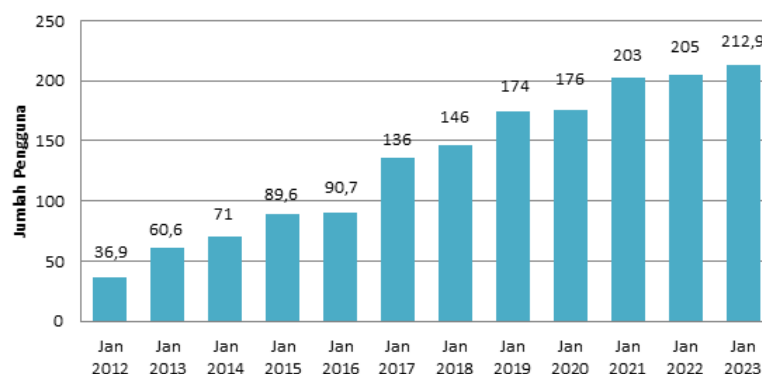
Tabel 1.1
Data Negara yang Memiliki Jumlah Pengguna Internet Tertinggi
di Asia Tahun 2021

No	Negara	Jumlah Pengguna (dalam jutaan)
1	China	939,8
2	India	624
3	Indonesia	202,6
4	Jepang	117,4
5	Filipina	73,91
6	Vietnam	68,72
7	Pakistan	61,34
8	Korea Selatan	49,75
9	Thailand	48,59
10	Bangladesh	47,61

Sumber : Statista, (2023)

Dapat dilihat pada tabel 1.1 diatas, Indonesia berada pada urutan ketiga dengan jumlah pengguna 202,6 juta. Sedangkan untuk posisi pertama ditempati oleh China dengan jumlah pengguna sebesar 939,9 juta, diikuti oleh India pada urutan kedua dengan jumlah pengguna sebesar 624 juta. Bahkan berdasarkan data survey yang dilakukan oleh *We Are Social* dalam laporan “Digital 2023” menunjukkan penggunaan internet di Indonesia meningkat dari tahun ke tahun.³

Jumlah Pengguna Internet di Indonesia
(Januari 2012-2023)



Sumber : DataIndonesia.id

³ Monavia Ayu Rizaty. 2023. Pengguna Internet di Indonesia Sentuh 212 Juta pada 2023. <https://dataindonesia.id/internet/detail/pengguna-internet-di-indonesia-sentuh-212-juta-pada-2023> Diakses pada 29 Mei 2023 pukul 23.15

Berdasarkan dua data diatas, diketahui bahwa dengan adanya kemajuan teknologi informasi serta meningkatnya *trend* penggunaan internet pada masyarakat menjadi tuntutan sekaligus tantangan tersendiri bagi pemerintah untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik termasuk dalam hal penyediaan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan berbagai aktivitas yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk, sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dalam bentuk penyediaan barang, jasa atau layanan administrative oleh instansi penyelenggara layanan.⁴

Mengadopsi dan menerapkan konsep *E-Government* ke dalam sistem pemerintahan merupakan salah satu upaya yang dapat ditempuh pemerintah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan juga mempermudah pelayanan kepada masyarakat. *E-Government* merupakan bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.⁵ Dengan *E-Government* membuat interaksi timbal balik antara pemerintah dan masyarakat maupun pihak swasta dapat terjalin dengan baik walaupun secara digital.

Keseriusan pemerintah Indonesia untuk membawa konsep *E-Government* ini kedalam penyelenggaraan pemerintahan dibuktikan dengan keluarnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional

⁴ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁵ Yuliana Kristanto, "Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E-Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi)," *Journal of Public Administration and Local Governance* 2, no. 1 (2018): hlm 2.

Pengembangan *E-Government*. Instruksi Presiden tersebut menjelaskan pengembangan *E-Government* merupakan upaya melakukan pengembangan dalam pemerintahan secara elektronik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Selain itu dalam rangka pengembangan *E-Government* secara nasional, diperlukannya tindakan strategis dari pemerintah pusat sampai pemerintah daerah meliputi penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintahan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.⁶

Sebagai salah satu bentuk digitalisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, *E-Government* memberikan kontribusi yang cukup besar bagi pemerintahan Indonesia. Melalui *E-Government* dapat mendorong terciptanya berbagai inovasi didalam sektor publik. Agar *E-Government* dapat diterapkan secara efektif oleh pemerintah maka pemerintah perlu untuk melakukan penyesuaian dan perubahan-perubahan dalam sistem pemerintahannya. Hal ini dapat dicapai oleh pemerintah melalui penciptaan terobosan baru dalam bentuk inovasi pada sektor publik.

Everret M. Rogers mendefenisikan inovasi sebagai suatu ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh seorang individu atau unit adopsi lainnya.⁷ Sementara itu, dalam Permen PAN & RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan inovasi merupakan proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau memodifikasi dari yang sudah

⁶ Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

⁷ Everret M Rogers, Diffusion Of Innovations, The Free Press, London, 1983, hlm 11.

ada.⁸ Suwarno menyebutkan bahwa inovasi dalam sektor publik saat ini merupakan suatu keharusan guna memastikan pelayanan yang dapat diakses dengan lebih mudah, biaya yang lebih rendah, serta menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.⁹ Jika dikaitkan dengan pelayanan maka inovasi merupakan cara untuk memberikan pelayanan publik yang lebih menarik, kreatif untuk mempermudah serta mempercepat pemberian pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diterima masyarakat bisa lebih efektif dan efisien.

Inovasi daerah sendiri diatur pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.¹⁰ Peraturan tersebut mendefinisikan segala bentuk inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerjanya. Inovasi daerah sendiri dapat dibagi menjadi dua bentuk, yaitu inovasi dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan daerah yang meliputi didalamnya penyelenggaraan unsur dan fungsi manajemen serta yang kedua inovasi dalam pelayanan publik.

Dengan adanya regulasi diatas, menunjukkan bahwa setiap daerah dapat membuat terobosan baru atau inovasi daerahnya sendiri yang disesuaikan dengan situasi, kondisi dan kebutuhan daerahnya masing-masing. Hal ini tentunya akan berdampak pada terciptanya berbagai inovasi daerah yang dapat mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang optimal

⁸ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

⁹ Cindy Anggraeny, "Inovasi Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya," Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik 1, no. 1 (2013): hlm 85.

¹⁰ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.

dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penggunaan konsep *E-Government* dalam bentuk penciptaan inovasi melalui pemanfaatan teknologi informasi perlu diterapkan disetiap instansi pemerintahan, mulai dari tingkat pusat sampai ke daerah termasuk pada pemerintahan tingkat desa/nagari. Nagari merupakan sebutan bagi pemerintahan setingkat Desa pada kabupaten yang ada di Provinsi Sumatera Barat. Sebagai unit pemerintahan terkecil dan paling bawah di Indonesia, Nagari juga berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya masih terdapat permasalahan yang terjadi seperti proses adminitrasi yang rumit, pelayanan yang lama, serta wali nagari yang kadang tidak ada ditempat ketika masyarakat berurusan. Sehingga lewat pemanfaatan teknologi informasi didalam penyelenggaraan pemerintahan nagari ini dapat menjadi sebuah alternatif solusi yang menarik untuk peningkatan efektifitas dan efisiensi pelayanan nagari.

Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang mendukung perwujudan pengembangan konsep *E-Government* agar terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari dikeluarkannya Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pada peraturan tersebut dijelaskan bahwa salah satu tujuan sistem pemerintahan berbasis elektronik adalah untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, berdasarkan data dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Provinsi Sumatera Barat menempati urutan ke-9 tingkat nasional pada kategori provinsi dalam hasil evaluasi SPBE tahun 2022 dengan nilai indeks sebesar

3,18 serta tergolong predikat baik.¹¹ Hal ini memperlihatkan adanya komitmen Pemerintah Daerah Sumatera Barat dalam mengembangkan *E-Government* di Provinsi Sumatera Barat.

Kabupaten Agam merupakan salah satu daerah Kabupaten di Provinsi Sumatera Barat yang turut ikut serta menciptakan berbagai inovasi berbasis *E-Government* dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Agam. Sebagaimana visi Kabupaten Agam yaitu menjadikan Agam yang lebih maju dengan salah satu misinya “Menghadirkan tata kelola pemerintahan yang efektif, bersih, akuntabel dan melayani”. Bupati Agam menyampaikan bahwa diperlukannya *support* aparatur yang profesional, peraturan yang tidak tumpang tindih, pemanfaatan teknologi terintegrasi serta data yang berkualitas agar terwujudnya tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang berkualitas efektif juga efisien.¹² Berdasarkan pernyataan diatas dapat diketahui bahwa pemanfaatan teknologi merupakan salah satu hal penting untuk perwujudan tata kelola pemerintahan yang efektif, bersih, akuntabel di Kabupaten Agam.

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang efektif dan efisien bahkan hingga ke tingkat nagari, Pemerintah Kabupaten Agam melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam meluncurkan sebuah inovasi pelayanan berbentuk aplikasi layanan mandiri yang disebut dengan

¹¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2023 tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2022

¹² Nita Indrawati. 2021. “Bupati Agam Jabarkan 5 Visi-Misi di DPRD Agam”. <https://padangmedia.com/bupati-agam-jabarkan-5-visi-misi-di-dprd-agam/> diakses pada 13 Maret 2023, pukul 14.40 WIB.

Smart Nagari. Inovasi yang dirilis pada April 2022 lalu ini, merupakan sebuah inovasi berupa portal aplikasi layanan terintegrasi berbasis website yang dapat diakses melalui <https://Smart.nagari.agamkab.go.id> dengan menggunakan laptop, komputer maupun *android*. Peluncuran inovasi ini bermaksud untuk membangun nagari berbasis teknologi informasi menuju era nagari mandiri berbasis digital sekaligus untuk menyanggupi tantangan dalam mewujudkan pemerintahan berbasis teknologi informasi di Kabupaten Agam.

Inovasi *Smart Nagari* ini secara resmi dilaunching langsung oleh Bupati Agam Dr. H. Andri Warman, MM di Balairung Rumah Dinas Bupati Agam yang dihadiri oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Sumatera Barat, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Agam, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Agam, Kepala Dinas DPMN Agam, Ketua TP-PKK Agam dan diikuti oleh beberapa Kepala OPD, Camat, Wali Nagari, PKK se-Kabupaten Agam serta beberapa undangan lainnya.¹³

Inovasi *Smart Nagari* ini sendiri merupakan yang pertama di Sumatera Barat, dimana Kabupaten Agam merupakan kabupaten pertama yang memilikinya. Hal ini sejalan dengan paparan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Sumatera Barat Amasrul, SH dalam acara peluncuran *Smart Nagari* di Balairung Bupati Agam, dikutip melalui berita online sebagai berikut :¹⁴

¹³ Dinas Komunikasi dan Informatika Agam. 2022. Pemkab Agam Launching Aplikasi Smart Nagari. Edisi 11 April 2022. <https://www.agamkab.go.id/Agamkab/detailberita/8520/pemkab-agam-launching-aplikasi-smart-nagari.html> Diakses pada 12 Agustus 2022 pukul 21.50 WIB.

¹⁴ Yusrizal. (2022) Bupati Agam Launching Smart Nagari Aplikasi Pertama di Sumbar. <https://sumbar.antaranews.com/berita/499017/bupati-agam-launching-smart-nagari-aplikasi-pertama-di-sumbar> Diakses pada 12 Agustus 2022 pukul 22.05 WIB

“Agam merupakan kabupaten dan kota pertama di Sumbar yang memiliki aplikasi itu (*Smart nagari*). Aplikasi ini sangat diperlukan pada era sekarang ini, dengan aplikasi, dapat mempermudah kita berhubungan langsung dengan berbagai pihak secara cepat, akurat, efektif dan efisien”. (Wawancara Amasrul, SH Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Sumatera Barat di Balairung Rumah Dinas Bupati Agam dikutip dari antarnews.com)

Lebih lanjut, Kabid Layanan *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam menyebutkan bahwa :

“Inovasi *Smart Nagari* ini model layanannya tidak hanya menyangkut terkait pengurusan dokumen kependudukan saja, tapi telah mengintegrasikan lima fitur layanan yang dibutuhkan oleh Nagari dan masyarakat nagari. Selain itu bedanya dengan yang lain itu, *Smart Nagari* ini kita laksanakan secara menyeluruh di seluruh Nagari di Agam, tidak hanya di satu tempat saja seperti yang dilakukan oleh Nagari Cupak di Solok. Sedangkan di Agam itu seluruh Nagari sama, seragam semuanya”. (Wawancara dengan Ade Setiawan, ST Kabid Layanan *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam, pada tanggal 18 Juli 2022 jam 10.30 WIB).

Berdasarkan paparan dan hasil wawancara diatas diketahui bahwa Aplikasi *Smart Nagari* ini merupakan yang pertama di Sumatera Barat dan telah memiliki lima fitur layanan yang telah terintegrasi. *Smart Nagari* juga akan diterapkan secara menyeluruh dan seragam di seluruh Nagari yang ada di Kabupaten Agam. Sehingga semua Nagari dan masyarakat nagari di Kabupaten Agam dapat mengakses layanan yang ada di *Smart Nagari* ini.

Aplikasi *Smart Nagari* menyediakan lima fitur pelayanan yang telah terintegrasi diantaranya yaitu Singerti, SUREK Nagari, Sileton, Simpeg Nagari dan Sistem Informasi TP-PKK Kabupaten Agam. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan dalam tabel 1.2 berikut fitur-fitur apa saja yang terdapat dalam Aplikasi *Smart Nagari* oleh Diskominfo Kabupaten Agam.

Tabel 1.2
Daftar Fitur Layanan dalam Inovasi Aplikasi *Smart* Nagari Diskominfo
Kabupaten Agam

No	Fitur Layanan	Deskripsi
1	Singerti (Sistem <i>Smart</i> Nagari Berbasis Teknologi)	Fitur aplikasi yang digunakan untuk mempermudah masyarakat nagari dalam pengurusan administrasi di Nagari seperti surat keterangan domisili, surat keterangan kematian, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan ahli waris, surat keterangan domisili, serta surat keterangan belum menikah.
2	Sileton (Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi Online)	Fitur yang terintegrasi dengan data kependudukan Disdukcapil Kabupaten Agam yang dapat dimanfaatkan untuk pengurusan Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan sebagainya.
3	SUREK Nagari (Surat Elektronik) Nagari	Fitur layanan berbasis website yang mengatur pengelolaan surat masuk, surat keluar, serta disposisi surat sehingga mempermudah pengarsipan surat.
4	Simpeg Nagari (Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Nagari)	Fitur aplikasi yang digunakan dalam pengelolaan data kepegawaian di nagari.
5	Sistem Informasi TP-PKK	Fitur yang memuat data-data PKK terkait setiap informasi dan pelaporan kegiatan Dasawisma di tingkat nagari hingga ke kabupaten.

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan dari tabel 1.2 diatas diketahui dari lima fitur layanan yang disediakan didalam aplikasi *Smart* Nagari, fitur layanan yang bisa diakses secara langsung oleh masyarakat yaitu hanya layanan Singerti dan Sileton. Sedangkan tiga fitur layanan lainnya yaitu Surek Nagari, Simpeg-Nagari dan Sistem Informasi TP-PKK ditujukan untuk internal pemerintahan nagari meliputi wali nagari dan perangkat nagari saja.

Gambar 1.2
Tampilan Halaman Utama Portal Aplikasi *Smart* Nagari



Sumber : <https://www.Smart.nagari.agamkab.go.id/>

Berdasarkan pada gambar 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa bagi masyarakat yang ingin mendapat pelayanan administrasi nagari maupun administrasi kependudukan dapat mengakses portal aplikasi *Smart* Nagari melalui website <https://www.Smart.nagari.agamkab.go.id/>. Kemudian nantinya portal tersebut akan menampilkan lima fitur layanan yang tersedia pada halaman beranda, meliputi Singerti, Sileton, SUREK Nagari, Simpeg Nagari serta Sistem Informasi TP-PKK. Masyarakat yang ingin memanfaatkan fitur layanan Sileton dan Singerti harus mendaftar terlebih dahulu untuk membuat akun dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Kartu Keluarga (KK) serta email pengguna yang aktif.

Lahirnya inovasi pelayanan Aplikasi *Smart* Nagari ini melibatkan beberapa OPD di Kabupaten Agam diantaranya yaitu Dinas Kominfo Kabupaten Agam,

Dinas Dukcapil Kabupaten Agam, Dinas Pemberdayaan Masyarakat Nagari, serta Tim Penggerak PKK Kabupaten Agam. Hal ini dikarenakan sebagai salah satu bentuk hasil integrasi layanan, Aplikasi *Smart Nagari* memerlukan kerjasama dari beberapa pihak yang tugas dan fungsinya saling berkaitan dengan integrasi tersebut. Dimana Diskominfo Kabupaten Agam sebagai pembangun aplikasi *Smart Nagari*, Disdukcapil Kabupaten Agam sebagai penyedia *database* kependudukan, sedangkan DPMN Kabupaten Agam dan TP-PKK Agam sebagai pihak yang ikut terlibat mendampingi dan menangani kegiatan yang berhubungan dengan nagari-nagari di Kabupaten Agam.

Berdasarkan pada Peraturan Bupati Agam No. 25 Tahun 2018 tentang *Smart Nagari* Berbasis Teknologi, tujuan dari Aplikasi *Smart Nagari* ini yaitu :¹⁵

- a. Meningkatkan efisiensi, efektifitas dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan kewenangan lokal nagari yang meliputi bidang pemerintahan nagari, pembangunan nagari, kemasyarakatan nagari dan pemberdayaan masyarakat nagari.
- b. Mensinergikan program kerja OPD di nagari agar dapat dilaksanakan secara efektif, efisien dan tepat sasaran.
- c. Meningkatkan fungsi pelayanan pemerintah nagari kepada masyarakat dalam mendukung pelaksanaan program kegiatan pemerintah.
- d. Memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terpadu.

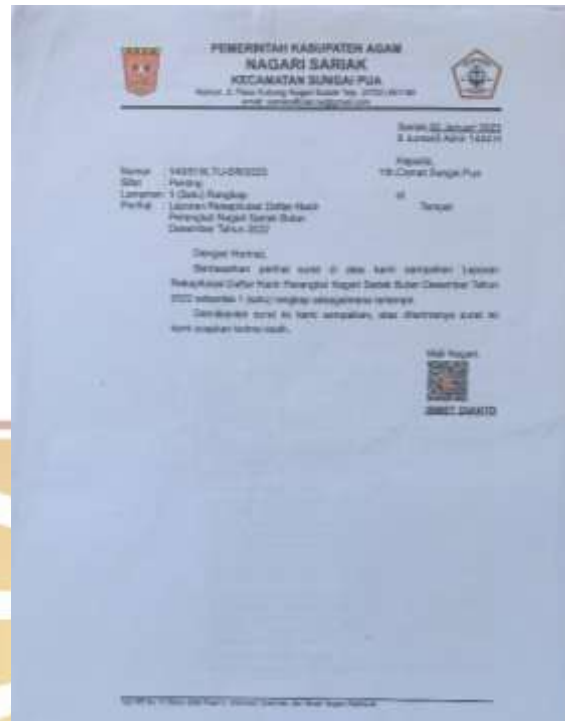
¹⁵ Peraturan Bupati Agam Nomor 25 Tahun 2018 tentang *Smart Nagari* Berbasis Teknologi Informasi

Selama ini sebelum adanya aplikasi *Smart Nagari*, beberapa kegiatan internal nagari seperti persuratan nagari dan pemberian layanan kepada masyarakat masih dilakukan secara konvensional. Untuk mendapatkan pelayanan terkadang masyarakat harus datang bolak balik ke kantor wali nagari untuk menanyakan persyaratan kemudian kembali lagi untuk mengajukan permohonan surat. Tak jarang pula kasus dimana Wali Nagari yang sedang tidak berada di kantor atau sedang dalam urusan dinas luar. Namun melalui *Smart Nagari* layanan yang diajukan masyarakat bisa dilakukan dengan cepat, efektif dan efisien karena bisa dilakukan secara online dimanapun dan kapan pun.

Begitu pula terkait dengan surat-menyurat di nagari, sebelum adanya aplikasi pembuatan surat dilakukan secara manual sehingga terkadang surat masuk dan keluar tidak tersipkan dengan baik, namun dengan *Smart Nagari* pengarsipan surat dapat dilakukan secara otomatis dan lebih cepat. Hal baru yang menjadi pembeda dalam inovasi *Smart Nagari* ini adalah adanya penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) untuk mengesahkan setiap dokumen yang dikeluarkan. Jadi setiap surat yang dibuat dan diterbitkan melalui aplikasi *Smart Nagari* ini sudah dalam bentuk *barcode* yang mana jika di scan maka akan terlihat identitas pihak yang mengotentikasi dan mengesahkan dokumen elektronik tersebut. Dengan kata lain adanya penggunaan TTE ini adalah sebagai cara modern untuk menandatangani dokumen secara digital, untuk menggantikan tanda-tangan basah dan memberikan jaminan keamanan serta keabsahan hukum pada dokumen elektronik.

Gambar 1.3

Contoh Dokumen *E-Surek* yang terbit melalui Aplikasi *Smart Nagari*



Sumber : Dokumentasi Peneliti (2022)

Sejalan dengan penjelasan sebelumnya, kehadiran inovasi *Smart Nagari* juga dilatarbelakangi oleh adanya beberapa permasalahan yang terjadi di masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik baik menyangkut layanan kependudukan maupun layanan administrasi di nagari. Untuk layanan kependudukan saja misalnya, bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan harus mendatangi langsung kantor pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan Kabupaten Agam sendiri memiliki daerah yang tergolong cukup luas, hal ini tentunya membuat masyarakat harus mengeluarkan waktu, biaya dan tenaga untuk bisa mengurus dokumen kependudukan demi menghindari antrian panjang. Hal ini sesuai dengan paparan wawancara Kabid Layanan *E-Government* Diskominfo Kabupaten Agam :

“*Smart Nagari* ada untuk menjawab keresahan masyarakat terkait pengurusan berbagai dokumen, jadi tujuan dari adanya portal aplikasi *Smart Nagari* ini adalah untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat di Nagari, mempersingkat jarak dan waktu adalah point utama dari inovasi ini. Selain itu juga untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan di Nagari, karena Nagari merupakan ujung tombak dalam pelayanan”. (Wawancara dengan Ade Setiawan, ST Kepala Bidang Layanan *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam, pada tanggal 18 Juli 2022 jam 10.30 WIB)

Berdasarkan hasil pernyataan diatas, dapat dipahami bahwa melalui adanya inovasi *Smart Nagari* ini dapat mempermudah masyarakat di Nagari untuk mendapatkan dan mengakses pelayanan terkait administrasi kependudukan. Pelayanan yang awalnya hanya terpusat di satu titik yaitu Kantor Disdukcapil Agam sekarang dapat dilakukan di Nagari dengan mendatangi kantor wali nagari masing-masing atau masyarakat juga dapat mengakses layanan secara *online* saja dirumah, tanpa harus mengeluarkan banyak waktu dan biaya serta menghemat jarak yang harus dilalui untuk datang ke Kantor Disdukcapil.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa semenjak diluncurkan pada tahun 2022 lalu, aplikasi *Smart Nagari* sejauh ini belum diterapkan secara menyeluruh di semua nagari yang ada di Kabupaten Agam. Dari banyaknya nagari yang ada hanya beberapa yang aktif menerapkan inovasi ini. Hal ini sesuai dengan paparan wawancara Kasi Integrasi Sistem Informasi Diskominfo Kabupaten Agam yakni :

“Sebelum memiliki lima fitur layanan seperti sekarang, dulu nama aplikasinya Sistem Informasi *Smart Nagari* (Singerti) V.1 yang diluncurkan pada tahun 2021. Dimana terdapat empat nagari *pilot project* yaitu Nagari Tanjung Sani Kecamatan Tanjung Raya, Nagari Pagadih Kecamatan Palupuh, Nagari Koto Tangah

Kecamatan Tilatang Kamang dan Nagari Sungai Pua Kecamatan Sungai Pua. Untuk sekarang dari 92 nagari di Agam hanya 20 nagari yang aktif menerapkan *Smart* nagari (Hasil Wawancara dengan Wendry Desya Putra, S. Kom, M.CIO, Kepala Seksi Integrasi Sistem Informasi pada 16 Februari 2023 jam 10.10 WIB).

Dapat disimpulkan berdasarkan wawancara diatas bahwa dari 92 total jumlah Nagari yang ada di Kabupaten Agam, hanya 20 Nagari saja yang aktif menerapkan dan menggunakan aplikasi *Smart* Nagari. Nama-nama nagari tersebut berikut datanya pada tabel 1.3 :

Tabel 1.3
Nagari yang Menerapkan Aplikasi *Smart* Nagari

No	Nama Nagari	Kecamatan
1	Nagari Sariak	Kecamatan Sungai Pua
2	Nagari Balingka	Kecamatan IV Koto
3	Nagari Padang Laweh	Kecamatan Sungai Pua
4	Nagari Batagak	Kecamatan Sungai Pua
5	Nagari Malalak Selatan	Kecamatan Malalak
6	Nagari Cingkariang	Kecamatan Banuhampu
7	Nagari Koto Gadang	Kecamatan IV Koto
8	Nagari Maninjau	Kecamatan Tanjung Raya
9	Nagari Koto Tuo	Kecamatan Ampek Angkek
10	Nagari Guguak Tabek Sarajo	Kecamatan IV Koto
11	Nagari Sungai Pua	Kecamatan Sungai Pua
12	Nagari Koto Gadang Anam Koto	Kecamatan Tanjung Raya
13	Nagari Bukik Batabuah	Kecamatan Canduang
14	Nagari Sianok Anam Suku	Kecamatan IV Koto
15	Nagari Tigo Koto Silungkang	Kecamatan Palembayan
16	Nagari Sungai Batang	Kecamatan Tanjung Raya
17	Nagari Batu Palano	Kecamatan Sungai Pua
18	Nagari Kamang Hilia	Kecamatan Kamang Magek
19	Nagari Kampung Pinang	Kecamatan Lubuk Basung
20	Nagari Sungai Landia	Kecamatan IV Koto

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam, (2023)

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa dari 20 nagari yang aktif menggunakan *Smart Nagari*, banyak didominasi oleh nagari yang berada Kecamatan Sungai Pua, Kecamatan IV Koto sebanyak masing-masing lima nagari serta Kecamatan Tanjung Raya dengan tiga nagari. Adapun pencapaian penggunaan *Smart Nagari* pada tiap-tiap nagari ternyata berbeda-beda. Hal ini dapat terlihat dari berdasarkan tabel berikut :

Tabel 1.4
Jumlah Penggunaan Aplikasi *Smart Nagari*

No	Nama Nagari	Penggunaan
1	Nagari Sariak	2.627 dokumen
2	Nagari Balingka	2.322 dokumen
3	Nagari Padang Laweh	656 dokumen
4	Nagari Batagak	1.104 dokumen
5	Nagari Malalak Selatan	406 dokumen
6	Nagari Cingkariang	1.454 dokumen
7	Nagari Koto Gadang	1.959 dokumen
8	Nagari Maninjau	1.338 dokumen
9	Nagari Koto Tuo	1.084 dokumen
10	Nagari Guguak Tabek Sarajo	1.312 dokumen
11	Nagari Sungai Pua	2.407 dokumen
12	Nagari Koto Gadang Anam Koto	938 dokumen
13	Nagari Bukik Batabuah	953 dokumen
14	Nagari Sianok Anam Suku	538 dokumen
15	Nagari Tigo Koto Silungkang	840 dokumen
16	Nagari Sungai Batang	1.083 dokumen
17	Nagari Batu Palano	783 dokumen
18	Nagari Kamang Hilia	2. 140 dokumen
19	Nagari Kampung Pinang	2. 176 dokumen
20	Nagari Sungai Landia	616 dokumen

Sumber : Dinas Kominfo Agam diolah oleh Peneliti, (2023)

Adapun *output* pada penggunaan *Smart Nagari* berdasarkan masing-masing layanannya adalah sebagai berikut :

Tabel 1.5**Jumlah Penggunaan Aplikasi *Smart* Nagari Per Layanan Tahun 2023-2024**

No	Nama Nagari	Singerti	Sileton	Surek	Jumlah Total
1	Nagari Sariak	1.785	863	84	2.627
2	Nagari Balingka	1.302	529	74	2.322
3	Nagari Padang Laweh	327	270	55	656
4	Nagari Batagak	602	361	44	1.104
5	Nagari Malalak Selatan	369	219	26	406
6	Nagari Cingkariang	829	210	17	1.454
7	Nagari Koto Gadang	946	718	32	1.959
8	Nagari Maninjau	632	427	48	1.338
9	Nagari Koto Tuo	582	336	13	1.084
10	Nagari Guguak Tabek Sarajo	793	585	18	1.312
11	Nagari Sungai Pua	1.265	847	27	2.407
12	Nagari Koto Gadang Anam Koto	477	378	14	938
13	Nagari Bukik Batabuah	371	289	40	953
14	Nagari Sianok Anam Suku	187	164	19	538
15	Nagari Tigo Koto Silungkang	478	317	42	840
16	Nagari Sungai Batang	536	386	14	1.083
17	Nagari Batu Palano	369	264	17	783
18	Nagari Kamang Hilia	942	630	21	2. 140
19	Nagari Kampung Pinang	914	417	43	2. 17
20	Nagari Sungai Landia	264	217	32	616

Sumber : Dinas Kominfo Agam diolah oleh Peneliti, (2025)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa total jumlah capaian penggunaan *Smart Nagari* cukup variatif. Beberapa faktor seperti jumlah penduduk tentu menjadi salah satu penyebab adanya variasi jumlah penggunaan dari dokumen yang telah berhasil diverifikasi. Akan tetapi, terdapat jumlah yang cukup signifikan antara Nagari Sariak Kecamatan Sungai Pua dengan Nagari Sianok Anam Suku Kecamatan IV Koto, dimana Nagari Sariak Kecamatan Sungai Pua dari data diatas telah mencapai 2.627 dokumen, dengan penggunaan yang mencakup tiga jenis layanan yang terdapat pada *Smart Nagari*. Pada layanan Singerti, *output* pemanfaatannya mencapai 1.785 dokumen, yang menjadikannya jumlah tertinggi diantara nagari-nagari lain di Kabupaten Agam. Begitupun pada jenis layanan lainnya yang ada di aplikasi inovasi tersebut. Sementara itu, pada Nagari Sianok Anam Suku Kecamatan IV Koto penggunaan layanan *Smart Nagari* baru mencapai 538 dokumen. Indikator pemanfaatan inovasi pada masing-masing jenis layanan juga cenderung masing sangat rendah bila dibandingkan dengan nagari lainnya. Oleh karenanya, berdasarkan data observasi awal penelitian ini, peneliti menetapkan kedua nagari tersebut sebagai studi kasus dalam penelitian ini. Peneliti berkeinginan mengetahui apa saja latar belakang dan permasalahan yang terjadi khususnya dalam hal pelaksanaan difusi inovasi pada kedua nagari tersebut, sehingga capaian dalam penggunaan inovasi *Smart Nagari* terdapat perbedaan yang cukup signifikan. Untuk hasilnya kemudian, dapat diterapkan di nagari-nagari lain di Kabupaten Agam yang memiliki kondisi sama, hal ini mengacu pada ungkapan

Sugiyono¹⁶, bahwa dalam penelitian kualitatif jika terdapat kondisi sosial yang sama dari beberapa kelompok, maka hasil penelitian di satu kelompok dapat diterapkan di kelompok lain.

Masih minimnya nagari yang aktif menggunakan layanan inovasi *Smart Nagari* ini disebabkan oleh berbagai hal, salah satunya adalah masalah jaringan internet. Sebagai salah satu Kabupaten yang memiliki daerah yang tergolong luas dengan kondisi geografis yang berbentuk bukit-bukit, tentunya tidak semua Nagari di Kabupaten Agam yang dapat mengakses jaringan dengan baik. Seperti hal yang disampaikan oleh Kasi Integrasi Sistem Informasi Dinas Kominfo Kabupaten Agam :

“...Memang aplikasi ini ditujukan untuk semua Nagari yang ada di Kabupaten Agam, akan tetapi untuk menggunakan sebuah aplikasi itu butuh infrastruktur jaringan baik dari segi intra maupun internet, tak hanya itu sumber daya manusia yang menguasai IT juga dibutuhkan agar dapat berjalan dengan maksimal. Namun belum semua Nagari di Kabupaten Agam memiliki jaringan internet yang baik, sehingga kadang masih terjadi jaringan internet yang lelet saat mengakses *Smart Nagari*” (Hasil Wawancara dengan Wendry Desya Putra, S.Kom, M.CIO, Kepala Seksi Integrasi Sistem Informasi pada 16 Februari 2023 jam 10.10 WIB)

Inovasi merupakan suatu hal yang dirasa baru oleh seorang individu maupun masyarakat. Sehingga tidak menutup kemungkinan tidak semua dari kalangan masyarakat yang dapat memahami serta menerima inovasi yang ada meskipun sebenarnya inovasi tersebut memiliki keuntungan didalamnya, begitu pula inovasi Aplikasi *Smart Nagari* ini. Oleh karena itu dibutuhkan difusi inovasi

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013) Hlm 216.

dalam rangka menyebarluaskan dan mengkomunikasikan inovasi kedalam kehidupan masyarakat sehingga masyarakat paham dengan inovasi tersebut. Everret M. Rogers dalam bukunya yang berjudul *Diffusion Of Innovation* menjelaskan bahwa difusi inovasi sebagai proses dimana sebuah inovasi dikomunikasikan melalui saluran-saluran tertentu dari waktu ke waktu diantara para anggota sistem sosial.¹⁷

Inovasi *Smart Nagari* merupakan sebuah inovasi yang dihadirkan untuk meningkatkan pelayanan dengan memberikan keuntungan dan kemudahan bagi Nagari dan masyarakat nagari sebagai pengguna layanan. Lahirnya inovasi ini ditujukan dalam rangka membangun pelayanan yang lebih efektif, efisien dan ekonomis untuk masyarakat Nagari dengan mengintegrasikan lima jenis fitur layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pihak pemerintah nagari maupun secara mandiri oleh masyarakat. Sebagaimana paparan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Layanan *E-Government* Diskominfo Kabupaten Agam yaitu :

“Dengan *Smart Nagari* ini masyarakat bisa mendapatkan berbagai pelayanan seperti pelayanan kependudukan, atau layanan administrasi masyarakat nagari secara mandiri dari rumah atau jika terkendala bisa difasilitasi oleh Pemerintah Nagari. Artinya masyarakat bisa akses layanan dari rumah masing-masing melalui perangkat yang dipunya seperti hp atau laptop. (Wawancara dengan Ade Setiawan, ST, Kepala Bidang Layanan *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam, pada tanggal 18 Juli 2022 jam 10.45 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari *Smart Nagari* ini salah satunya adalah untuk memebrikan kemudahan masyarakat

¹⁷ Everret M. Rogers, "*Diffusion of Innovations*" *The Free Press*, London 1983, hlm 5"

di Nagari dalam hal akses pelayanan administrasi nagari serta layanan administrasi kependudukan melalui dimanapun dan kapanpun karena dapat diakses secara online tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Namun, pada kenyataannya berdasarkan observasi yang dilakukan, peneliti masih menemukan masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil Agam karena belum mengetahui adanya inovasi aplikasi *Smart* Nagari ini. Bahkan ada juga ditemukan masyarakat yang tetap datang ke kantor meski sudah tahu, karena bingung dan tidak paham bagaimana cara penggunaan aplikasi *Smart* Nagari. Hal ini dikarenakan dalam aplikasi *Smart* Nagari sendiri belum memuat menu panduan penggunaan fitur layanan.

Dalam rangka menyebarkan dan mengkomunikasikan inovasi *Smart* Nagari kepada nagari dan masyarakat yang ada di Kabupaten Agam, Diskominfo Kabupaten Agam melakukan sosialisasi sekaligus pelatihan terkait penggunaan aplikasi *Smart* Nagari ini. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara bersama Kepala Bidang Layanan *E-Government* Diskominfo Kabupaten Agam :

“Setelah aplikasinya diluncurkan kami dari Diskominfo Agam sudah melakukan sosialisasi langsung mengenai *Smart* Nagari ini melalui perangkat nagari. Kenapa melalui perangkat nagari saja, ya karena kalau ke masyarakat langsung agak susah karena saking banyaknya nagari di Kabupaten Agam. Jadi untuk masyarakat kami hanya mensosialisasikannya melalui beberapa akun sosial media Diskominfo seperti youtube, instagram dan facebook”. (Wawancara dengan Ade Setiawan, ST Kabid Layanan *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam, pada tanggal 25 Juli 2022 jam 13.25 WIB).

Berdasarkan wawancara diatas, diketahui bahwa Diskominfo Kabupaten Agam memang telah berupaya dalam menyebarkan inovasi Aplikasi *Smart* Nagari

ini kepada nagari dan masyarakat Kabupaten Agam sebagai calon adopter. Namun untuk sosialisasi langsung hanya dilakukan pada saat aplikasi baru diluncurkan dan hanya kepada perangkat nagari saja, sedangkan untuk promosi dan sosialisasi kepada masyarakat hanya dilakukan melalui saluran media massa yakni youtube, instagram dan facebook Diskominfo Kabupaten Agam.

Berdasarkan latar belakang dan beberapa permasalahan yang telah peneliti telah jelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam mengenai **“Difusi Inovasi Pelayanan Aplikasi *Smart* Nagari di Kabupaten Agam”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan peneliti diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan difusi inovasi dalam aplikasi *Smart* Nagari di Kabupaten Agam ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan difusi inovasi pelayanan aplikasi *Smart* Nagari di Kabupaten Agam dengan studi penelitian di Nagari Sariak dan Nagari Sianok Anam Suku.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, kajian penelitian ini diharapkan memberikan manfaat nyata kepada berbagai pihak yang membutuhkan. Manfaat penelitian ini meliputi manfaat teoritis dan praktis, berikut ini :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan secara teoritis mampu berkontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, termasuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai difusi inovasi pada pelayanan publik. Selain itu, temuan dari penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi sumber informasi dan referensi tambahan bagi peneliti lain selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi lembaga dan pihak terkait, penelitian ini dapat digunakan sebagai bakal masukan dan pertimbangan bagi pemerintah Kabupaten terkait difusi inovasi aplikasi *Smart Nagari* di Kabupaten Agam.
- 2) Bagi penulis, penelitian ini sebagai salah satu metode untuk melatih penulis berpikir ilmiah dan mengaplikasikan ilmu dengan cara menganalisis data dari objek penelitian serta menambah wawasan mengenai difusi inovasi aplikasi *Smart Nagari* di Kabupaten Agam.