

DIFUSI INOVASI APLIKASI HALLO PALEMBANG OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG

Feby Nurhadiati¹ Andries Lionardo² Farisha Sestri Musdalifah³

^{1,2,3}Program Sarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya
(*corresponding author*: Febynurhadiati24@gmail.com)

ABSTRAK

Aplikasi Hallo Palembang adalah portal *e-government* pertama di Kota Palembang yang menggabungkan banyak menu pelayanan dalam satu wadah. Upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang ini tentu saja sebagai bentuk perhatian kepada masyarakat dimana masyarakat diberikan jalan yang lebih efektif dalam mendapatkan informasi dan mengurus berkas tanpa harus datang berkali-kali. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Difusi Inovasi Everett. M. Rogers untuk mengetahui upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam menyebarkan aplikasi Hallo Palembang agar digunakan oleh seluruh masyarakat Kota Palembang dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan mengumpulkan data dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menggambarkan bahwa aplikasi Hallo Palembang merupakan inovasi yang sangat bagus dan menguntungkan masyarakat sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang harus lebih meningkatkan kinerjanya dalam mensosialisasikan aplikasi Hallo Palembang kepada masyarakat secara berkelanjutan

Kata Kunci: Pelayanan Publik; *E-Government*; Difusi Inovasi

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara berkembang perlu untuk memajukan pembangunan sebagai proses perubahan sosial untuk menciptakan kehidupan masyarakat yang lebih baik. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang baik dan berkualitas menjadi salah satu faktor penunjang dalam upaya mendorong pembangunan bangsa dan negara. Didukung oleh perkembangan teknologi yang pesat seharusnya dapat menjadikan masyarakat lebih mudah dan cepat dalam mendapatkan informasi karena merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk dapat mengubah dan membentuk perilaku masyarakat. Dalam hal ini Pemerintah memiliki peran penting sebagai komunikator dalam menyampaikan ide-ide atau gagasan yang sengaja dibuat untuk masyarakat sebagai komunikasi dalam rangka mensejahterakan masyarakat itu sendiri. Terdapat tiga fungsi utama pemerintahan, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection*) (Rasyid, dalam

Sedarmayanti, 2018). Khususnya di Kota Palembang yang termasuk kota dengan tingkat kemajuan yang lumayan cepat dalam hal pengelolaan bidang pemerintahannya.

Pemerintah Kota Palembang menjalankan fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*) melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sebagai wadah untuk masyarakat Palembang dalam mendapatkan informasi yang diberikan oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Kota Palembang. Tidak hanya memberikan informasi, Dinas Komunikasi dan Informatika juga sebagai wadah pengaduan masyarakat yang kemudian akan dihubungkan kepada lembaga yang bersangkutan untuk menanggapi pengaduan tersebut. Pemerintah telah melakukan usaha dalam segi pelayanan karena masyarakat bisa mendapatkan seluruh informasi mengenai kota Palembang hanya dari satu tempat saja

Dinas komunikasi dan informatika kota Palembang sebagai lembaga yang menyebarkan informasi kepada masyarakat

mengenai inovasi baru yang dibuat oleh pemerintah sehingga dapat memajukan kehidupan masyarakat Palembang. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang telah membuat inovasi mengenai bagaimana caranya agar publik dapat menerima informasi dengan efektif melalui pengelolaan *e-government* untuk menciptakan Palembang Smartcity. Aplikasi dan website Hallo Palembang buatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang diluncurkan oleh Walikota Palembang pada tanggal 5 Desember 2018 menjadi wadah untuk masyarakat Kota Palembang dalam mendapatkan informasi pelayanan yang diberikan oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Palembang. Tujuannya untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi mulai dari daftar acara, lapor warga, cek tagihan, peta lokasi, SIM *online*, info lowongan kerja, melacak armada BRT Transmusi, dan berbagai layanan chatting dengan operator (*live chat*) dan petunjuk lokasi OPD yang dibutuhkan hanya dengan mengakses Hallo Palembang di smartphone yang masyarakat miliki (hallo.palembang.go.id).

Teori difusi inovasi dapat digunakan karena inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti ini. Sebuah inovasi baru di Kota Palembang yang menggabungkan pelayanan dari beberapa OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di dalam satu wadah. Dalam hal ini adalah pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat melalui smartphone kapanpun dan dimanapun mereka berada, seharusnya menjadi kesempatan untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam mencapai peningkatan kinerja dan pencapaian tujuan yang lebih baik.

Inovasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang terkait aplikasi Hallo Palembang ini akan menjadi awal untuk membuat perubahan sosial dalam masyarakat. Terlihat bahwa masih banyak masyarakat Palembang yang belum mengadopsi inovasi

dari Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mewujudkan Palembang Smartcity, difusi inovasi akan melihat bagaimana upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam membuat masyarakatnya mengadopsi aplikasi Hallo Palembang agar inovasi yang telah dibuat tepat sasaran dan tidak sia-sia.

Berdasarkan hal di atas, ada beberapa alasan yang membuat penulis memilih judul dan permasalahan ini, diantaranya:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sebagai wadah penyebaran informasi dan wadah untuk masyarakat menyampaikan aspirasi, keluhan ataupun saran terkait Pemerintahan Kota Palembang.
2. Bagaimana upaya yang telah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam mensosialisasikan inovasi yang telah diciptakan agar dapat terdifusikan kedalam masyarakat.
3. Rendahnya tingkat adopsi Aplikasi Hallo Palembang yang seharusnya dapat digunakan oleh masyarakat dalam mencari informasi dan mengajukan berkas secara lebih cepat dan efisien.
4. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat proses difusi inovasi aplikasi Hallo Palembang sehingga aplikasi ini belum diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat Kota Palembang.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Difusi Inovasi Aplikasi Hallo Palembang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang" untuk melihat bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam menarik masyarakat untuk mengetahui dan mengadopsi inovasi *e-government* berupa aplikasi Hallo Palembang dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses difusi inovasi aplikasi Hallo Palembang yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi proses difusi inovasi aplikasi Hallo

Palembang yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena dianggap paling tepat dan sesuai berdasarkan tujuan penelitian ini. Penelitian ini berpikir secara induktif dengan menangkap berbagai fakta atau fenomena-fenomena sosial melalui pengalaman di lapangan, lalu menganalisis dan melakukan teoritisasi (Bungin, 2007). Peneliti akan mendeskripsikan secara jelas dari hasil wawancara mendalam yang peneliti dapatkan dengan subyek penelitian yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, serta didukung dengan observasi lapangan dan dokumentasi.

Untuk mengukur proses difusi inovasi aplikasi Hallo Palembang menggunakan teori difusi inovasi (Rogers, 2003) yaitu Inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial.

Penentuan informan akan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive*. Informan dipilih secara sengaja sesuai dengan kriteria dan tujuan penelitian yang sudah ditetapkan. Maka dari itu, peneliti telah menentukan tiga *key informan* dalam penelitian ini, yaitu:

1. Dua orang masyarakat Kota Palembang yang pernah mendownload dan menggunakan aplikasi Hallo Palembang.
2. Kepala Bidang Pengelolaan *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, Ibu Sherly Imalia Nasution.

Data diperoleh dengan metode wawancara mendalam. Berbeda dengan metode wawancara lainnya, wawancara mendalam (*in-depth interview*) dilakukan berkali-kali dan membutuhkan waktu yang lama bersama informan di lokasi penelitian. Peneliti akan melakukan observasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota

Palembang dengan mengamati secara langsung lingkungan, perilaku dan kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang terkait difusi inovasi aplikasi Hallo Palembang sebagai upaya meningkatkan pelayanan informasi untuk masyarakat.

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data pendukung dalam penelitian, seperti surat-surat, laporan, data dalam server dan sumber lainnya yang erat hubungannya dengan sosialisasi inovasi aplikasi Hallo Palembang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2018), yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi

Hallo Palembang merupakan aplikasi *E-Government* berbasis portal pertama yang ada di Kota Palembang yang menggabungkan berbagai layanan dari OPD yang ada Kota Palembang, sehingga masyarakat dapat mengakses banyak informasi dan layanan hanya melalui satu wadah saja.

Saluran Komunikasi

A. Sosialisasi

Sosialisasi tidak dilakukan secara berkelanjutan. Hanya dilakukan pada saat awal launching aplikasi Hallo Palembang dan saat launching menu baru SIDEMANG. Sosialisasi dilakukan dengan kepala sekolah, camat dan lurah sekota Palembang yang ditunjuk sebagai *change agent* di kalangan masyarakat untuk menyebarkan Aplikasi Hallo Palembang.

B. Word of Mouth

Dalam prosesnya, aplikasi Hallo Palembang juga tersebar luas karena komunikasi dari mulut ke mulut berupa

pemberian rekomendasi yang bertujuan untuk memberikan informasi secara personal. Hasil penelitian menunjukkan:

1. Informan memutuskan untuk mendownload aplikasi Hallo Palembang karena mendapatkan rekomendasi dari temannya.
2. Pegawai-pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang lebih memanfaatkan komunikasi dari mulut ke mulut, merekomendasikan aplikasi Hallo Palembang kepada masyarakat sekitar.

Media Komunikasi

Dalam proses penyebaran inovasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang menggunakan media komunikasi seperti radio, televisi, internet dan banner. Dalam implementasinya, proses penyebaran menggunakan portal berita milik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yaitu *bulletinmetropolis.com*. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang juga bekerja sama dengan berbagai media cetak yang ada di Kota Palembang. Namun, proses penyebaran melalui media sosial Instagram *hallo.palembang* tidaklah maksimal dikarenakan Instagram *hallo.palembang* mengalami error sehingga tidak bisa log in. Namun, hal ini tidak segera diperbaiki oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sehingga terjadi dalam jangka waktu yang panjang sekitar lebih dari enam bulan dan menghambat proses pendifusian inovasi aplikasi Hallo Palembang.

Jangka Waktu

1. Pengetahuan akan inovasi
Informan terbilang sudah lama mengetahui aplikasi Hallo Palembang melalui teman dan Instagram *Kominfopalembang* dan *hallo.palembang*.
2. Persuasi
Menimbulkan suatu ketertarikan terhadap aplikasi Hallo Palembang dimana masyarakat

berharap bahwa Hallo Palembang sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

3. Pengambilan Keputusan

Kedua informan memutuskan untuk mengadopsi aplikasi Hallo Palembang dalam jangka waktu yang berbeda antara individu. Hal ini dilakukan karena informan merasa bahwa aplikasi Hallo Palembang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mencari informasi.

4. Implementasi

Aplikasi Hallo Palembang belum cukup lengkap dalam menyajikan informasi-informasi yang ada di Kota Palembang sehingga beberapa orang tidak menemukan apa yang mereka cari melalui aplikasi Hallo Palembang.

5. Konfirmasi

Kedua informan masih tetap dengan keputusan mengadopsi aplikasi Hallo Palembang karena menyadari bahwa banyak fitur dan menu-menu layanan lainnya yang bisa berguna untuk mereka dikemudian hari sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapi saat itu.

Sistem Sosial Difusi Inovasi

1. Struktur Sosial

Proses difusi inovasi aplikasi Hallo Palembang telah bersinggungan dengan struktur sosial menggunakan saluran komunikasi interpersonal dengan cara interaksi tatap muka (*face-to-face*) melalui sosialisasi yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.

2. Norma Sistem

Inovasi aplikasi Hallo Palembang dibuat berdasar pada norma sistem yang ada di masyarakat dimana kebutuhan masyarakat akan informasi telah melahirkan aplikasi Hallo Palembang yang dapat memenuhi kebutuhannya tersebut secara efisien.

3. Peran Pemimpin

Tidak ada peran pemimpin atau orang tertentu yang bertindak sebagai *opinion leader*. Dinas Komunikasi dan Informatika tidak melakukan kerja sama dengan *influencer* Kota Palembang yang dapat membantu untuk mempercepat proses pendifusian aplikasi Hallo Palembang.

4. Agen Perubahan

Beberapa camat dan lurah yang bertindak sebagai agen perubahan dirasakan belum maksimal dalam membantu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam melakukan difusi inovasi Aplikasi Hallo Palembang. Terlihat dari report mingguan implementasi SIMEDANG di 38 kelurahan, ada beberapa di antaranya menunjukkan angka 0 yang berarti masyarakatnya tidak mengimplementasikan aplikasi Hallo Palembang. Hal ini dikarenakan beberapa oknum yang kurang bertanggung jawab pada pekerjaannya di kelurahan dan kecamatan terkait. *Change agent* seharusnya mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi masyarakat agar mengetahui inovasi aplikasi Hallo Palembang yang mempermudah dalam mengurus berkas.

Faktor Penghambat

1. Belum dilakukan *survey* secara langsung di masyarakat dengan cara menyebarkan kuesioner untuk mengukur keberhasilan aplikasi Hallo Palembang.
2. Kurangnya sosialisasi berkelanjutan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang terkait aplikasi Hallo Palembang.
3. *Mindset* dari sebagian masyarakat yang menganggap bahwa dalam mengurus berkas masih lebih mudah jika menggunakan jasa calo.
4. Kurangnya jangkauan internet di beberapa daerah Kota Palembang seperti Kertapati dan yang lainnya.
5. Media sosial Instagram *hallo.palembang* yang terblokir untuk jangka waktu enam bulan tanpa diperbaiki secara langsung

oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang membuat proses pendifusian aplikasi Hallo Palembang kepada masyarakat menjadi semakin lambat karena media sosial merupakan media penyebaran informasi yang efektif.

6. Tidak adanya peran *opinion leader* seperti menggunakan bantuan jasa *influencer* Kota Palembang yang dipilih oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang untuk membuat aplikasi Hallo Palembang cepat diketahui oleh banyak masyarakat Kota Palembang melalui media sosial.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian setelah peneliti melakukan wawancara, observasi, dokumentasi dan analisis mengenai Difusi Inovasi Aplikasi Hallo Palembang Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Hallo Palembang memenuhi kelima indikator dari suatu inovasi. Dari hasil pengamatan dapat diketahui bahwa aplikasi Hallo Palembang belum terlalu terlihat dimata masyarakat karena sosialisasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang kurang maksimal tidak dilakukan secara kontinyu dan penyebaran melalui media sosial Instagram *hallo.palembang* yang terblokir untuk jangka waktu enam bulan tanpa diperbaiki secara langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang juga menjadi penghambat dalam proses pendifusian, padahal peneliti menilai aplikasi Hallo Palembang merupakan inovasi yang sangat bagus dan disayangkan jika ada masyarakat yang tidak mengetahui bahwa saat ini mereka dapat lebih efisien dalam mendapatkan informasi dan mengurus berkas.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Kencana

- Prenada Media Group.
Rogers, M. E. (2003). *Diffusion of Innovation*
(5th ed.). The Free Press.
Sedarmayanti. (2018). *Komunikasi
Pemerintahan*. PT Refika Aditama.
Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*.
Alfabeta.