

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DISRUPSI (STUDI
KASUS TENTANG APLIKASI SIDEMANG DI KOTA
PALEMBANG)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



Oleh :

**DINDA SERLINDA
07011281924242**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DISRUPSI
(STUDI KASUS TENTANG APLIKASI SIDEMANG DI KOTA
PALEMBANG)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh:

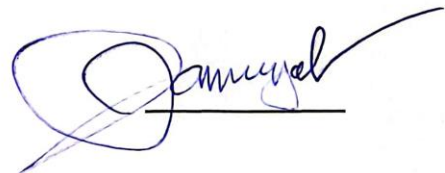
DINDA SERLINDA

NIM. 07011281924242

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Mei 2023

Pembimbing,

Januar Eko Aryansyah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005



Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 1969111019940110

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DISRUPSI (STUDI
KASUS TENTANG APLIKASI SIDEMANG DI KOTA
PALEMBANG**

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan TIM Penguji
pada tanggal 13 Juni 2023
dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

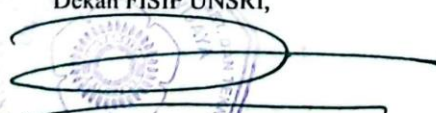
Januar Eko Aryansah, S.IP.,SH.,M.Si
NIP. 198801272019031005
Ketua




Junaidi, S.IP.,M.Si
NIP. 197603092008011009
Anggota



Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si
NIP. 199508142019032020
Anggota

Mengetahui,
Dekan FISIP UNSRI,

Prof. Dr. Alfritri, M.Si
NIP: 196601221990031004

Ketua Jurusan Administrasi Publik

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Serlinda

NIM : 07011281924242

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi saya yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Kasus Tentang Aplikasi SIDEMANG di Kota Palembang) ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat Perguruan Tinggi. Apabila kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,
Indralaya, 29 Mei 2023



Dinda Serlinda
NIM. 07011281924242

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah SWT. tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya...”

-Q.S Al-Baqarah:286

“Dunia ini tidak dapat menghancurkanmu-kecuali jika kamu mengizinkannya.”

-Yasmin Mogahed

“I gave my blood, sweat, and tears for this.

Got no reason to be afraid.

You’re on your own, kid. You can face this. You always have been.”

-You’re on your own, kid by Taylor Swift

Atas Ridho Allah SWT,

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Orang Tua Tersayang dan Keluarga
2. Pimpinan, Dosen, Pegawai, dan Segenap Civitas Akademika FISIP UNSRI yang saya hormati
3. Sahabat dan Rekan Seperjuangan Administrasi Publik
4. Sahabat dan Rekan Seperjuangan Setanah Rantauan
5. Almamater Kebanggaan Universitas Sriwijaya


ABSTRACT

This research is entitled "Publik Service Innovation in the Era of Disruption (Case Study of the SIDEMANG Application in Palembang City). This research is motivated by the existence of technological developments in the era of disruption which requires the government as a public service provider to be able to maximize services by making the best use of technological developments. One way is to create an innovation. In improving public services, the government created an innovative SIDEMANG application to provide convenience for making certificates. This study aims to find out how the implementation of public service innovation through the SIDEMANG application in Palembang City. The method used is qualitative. The theory used is the attribute theory of innovation from Rogers (2003) with 5 dimensions namely relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The results showed that the implementation of public service innovations through the SIDEMANG application still found several obstacles which became obstacles, including the lack of innovation dissemination due to lack of socialization, lack of public awareness to understand innovation, and infrastructure which was considered to receive less support. Advice that can be given is to increase the spread of innovation through direct outreach or dissemination through various media, provide technical guidance to improve the quality of employees, and review the budget to meet adequate infrastructure.

Keywords : Innovation, Public Service, Application

Advisor


Januar Eko Aryansyah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005

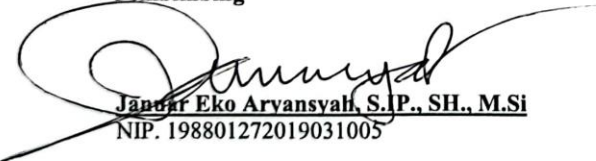
Indralaya, 23 May 2023
Chairman of the Public Administration Department
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101004011001

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Kasus Tentang Aplikasi SIDEMANG di Kota Palembang). Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya perkembangan teknologi di era disrupsi yang menuntut pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik agar dapat memaksimalkan pelayanan dengan memanfaatkan sebaik-baiknya perkembangan teknologi. Salah satunya adalah dengan menciptakan sebuah inovasi. Dalam meningkatkan pelayanan publik, pemerintah menciptakan sebuah inovasi aplikasi SIDEMANG untuk memberikan kemudahan pelayanan pembuatan surat keterangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SIDEMANG di Kota Palembang. Metode yang digunakan adalah kualitatif. Teori yang digunakan ialah teori atribut inovasi dari Rogers (2003) dengan 5 dimensi yaitu keuntungan relatif, keserasian, kerumitan, kemampuan diujicobakan, dan kemudahan diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SIDEMANG ini masih ditemukan beberapa kendala yang menjadi penghambat, antara lain kurangnya penyebaran inovasi karena sosialisasi yang kurang, kurangnya kesadaran masyarakat untuk memahami inovasi, dan infrastruktur yang dinilai kurang mendapatkan dukungan. Saran yang dapat diberikan ialah dengan memasifkan penyebaran inovasi melalui sosialisasi secara langsung atau melakukan penyebaran melalui berbagai media, mengadakan bimbingan teknis untuk meningkatkan kualitas pegawai, dan melakukan peninjauan kembali anggaran untuk memenuhi infrastuktur yang memadai.


Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi

Pembimbing



Jangkar Eko Aryansyah, S.I.P., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005

Indralaya, 29 Mei 2023
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101004011001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Kasus Tentang SIDEMANG di Kota Palembang)”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya. Tak lupa pula penulis haturkan sholawat dan salam kepada junjungan kita Rasulullah SAW, keluarga dan sahabat yang kita nantikan syafaatnya di yaumul qiyamah nanti.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini bukanlah suatu hal yang mudah dan membutuhkan waktu yang singkat. Penulis menemukan berbagai macam hambatan dan tantangan tersebut dapat terlewati dengan usaha yang keras, niat yang baik, tekad yang kuat, serta tidak pantang menyerah dan tentu saja doa dan dukungan dari berbagai pihak.

Selain itu, selama menempuh pendidikan dan penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak Prof Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
4. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu untuk membimbing, memberikan arahan dan masukan dalam pembuatan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Lili Erina, M.Si selaku dosen pembimbing akademik selama perkuliahan berlangsung.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan segala bentuk ilmu selama di bangku perkuliahan.
7. Seluruh Staff bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP Universitas Sriwijaya.
8. Seluruh pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang telah membantu dan mendukung proses pembuatan skripsi ini.
9. Seluruh pegawai di Kelurahan Demang Lebar Daun yang telah membantu dan mendukung proses pembuatan skripsi ini.
10. Kedua Orang Tua, Bapak Rudi Yanto dan Ibu Violita SR sebagai orang yang tak pernah letih memberikan dukungan selama perkuliahan dan mendoakan anaknya agar dapat sukses dunia dan akhirat. Terima kasih atas doa, bantuan dan dukungannya baik yang bersifat moril maupun materil selama ini.

11. Kakak dan adik, Guswinda, Suci Wulandari, Handi Yanto, Hansen Yanto, Hanlie Yanto, dan M Raffa Ramadhan, yang senantiasa memberikan dukungan dan selalu setia mendengarkan keluh kesah serta memberi solusi ketika proses pembuatan skripsi ini berlangsung.
12. Sahabat seperjuangan, yang selalu memberikan dukungan dan menemani berproses dari masih menjadi mahasiswa baru hingga sekarang, sangat besar harapan agar dapat selalu menjadi sahabat terbaik hingga akhir, teruntuk Dhea Respati, Andi Salwa, YP Lilng-Ling, dan Fitriani Eka.
13. Sahabat sedari SMP yang walaupun jauh tapi komunikasi tidak terputus untuk saling berkeluh kesah dan memberikan semangat satu sama lain, terkhusus Ezaki Syantiago dan Masayu Hanifah.
14. Sahabat sedari SMA yang tidak pernah lelah mendengarkan keluh kesah dan senantiasa memberikan dukungan dan bantuan ketika diperlukan, teruntuk Lia, Ijol, Katya, Zi, Pebong, dan Ndok.
15. Sahabat setanah rantau, ISBA solid ISBA satu, yang telah menemani, mewarnai, serta memberikan kesan menyenangkan dan pembelajaran yang tidak terlupakan ketika melaksanakan perkuliahan di tanah rantau.
16. Seluruh rekan-rekan administrasi publik angkatan 2019 yang senantiasa memberikan dukungan.
17. Seluruh pihak balik layar yang tidak dapat penulis sebutkan, yang tidak pernah lelah memberikan dukungan dan semangat serta ikut andil dalam proses penyelesaian pembuatan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan karunia, limpahan rahmat dan hidayah-Nya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Atas segala perhatian dan kerjasamanya penulis ucapkan terima kasih.

Indralaya, 13 Juni 2023



Dinda Serlinda

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Pengertian <i>E-Government</i>	12
2.1.2 Inovasi Sektor Publik.....	14
2.1.2.1 Definisi Inovasi	14
2.1.2.2 Urgensi Inovasi.....	18
2.1.2.3 Teori Inovasi.....	20
2.1.3 Pelayanan Publik	25
2.1.3.1 Klasifikasi Pelayanan Publik.....	27
2.1.3.2 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	30
2.1.4 Aplikasi SIDEMANG	34
2.2 Kerangka Berpikir	37
2.3 Penelitian Terdahulu.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	45

3.1. Jenis Penelitian	45
3.2. Definisi Konsep	45
3.3. Fokus Penelitian	46
3.4. Jenis dan Sumber Data	48
3.5. Informan Penelitian	50
3.6. Teknik Pengumpulan Data	50
3.7. Teknik Analisis Data	51
3.7. Teknik Keabsahan Data.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1. Gambaran Umum Tempat Diteliti.....	55
4.1.1 Gambaran Umum Diskominfo Kota Palembang.....	55
4.1.2 Visi dan Misi.....	55
4.1.3 Tugas, Kedudukan, dan Wewenang	56
4.1.4 Struktur Organisasi	57
4.2. Informan Penelitian	57
4.3. Hasil Penelitian.....	58
4.3.1 Keuntungan Relatif.....	59
4.3.1.1 Keunggulan Sistem Inovasi.....	59
4.3.1.2 Nilai Kebaruan	65
4.3.2 Keserasian.....	68
4.3.2.1 Proses Inovasi.....	68
4.3.2.2 Strategi Inovasi.....	72
4.3.3 Kerumitan	75
4.3.3.1 Pemahaman Terhadap Inovasi	75
4.3.3.2 Penyebaran Inovasi	78
4.3.3.3 Peningkatan Kualitas Pegawai	80
4.3.4 Kemampuan Diujicobakan	82
4.3.4.1 Sumber Daya Manusia	83
4.3.4.2 Sarana dan Prasarana.....	84
4.3.5 Kemudahan Diamati	87
4.3.5.1 Kesederhanaan Inovasi.....	87
4.3.5.2 Persyaratan Pelayanan.....	91

4.3.5.3 Kerjasama.....	94
4.4. Pembahasan.....	100
BAB V PENUTUP.....	110
5.1. Kesimpulan.....	110
5.2. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Ciri-ciri Disrupsi	3
Tabel 2.1. Klasifikasi Pelayanan Publik	36
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1. Fokus Penelitian.....	46
Tabel 4.1. Informan Penelitian.....	58
Tabel 4.2. Matriks Hasil Penelitian.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018-2022.....	7
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	38
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	58
Gambar 4.2. Tampilan Awal Aplikasi SIDEMANG	60
Gambar 4.3. Tampilan <i>Login</i> Aplikasi SIDEMANG	60
Gambar 4.4. Tampilan Buat Akun Aplikasi SIDEMANG	61
Gambar 4.5. Tampilan <i>Home</i> Aplikasi SIDEMANG Ketika Sudah <i>Login</i>	61
Gambar 4.6. Tampilan Data Kependudukan yang Harus Dilengkapi.....	62
Gambar 4.7. Bimbingan Teknis yang Dilaksanakan Diskominfo.....	81
Gambar 4.8. Tampilan <i>Home</i> Aplikasi SIDEMANG Versi <i>Mobile</i>	91
Gambar 4.9. Tampilan Berkas Aplikasi SIDEMANG Versi <i>Mobile</i>	93
Gambar 4.10. Tampilan <i>Scan</i> Aplikasi SIDEMANG Versi <i>Mobile</i>	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	118
Lampiran 2. Permohonan Ujian Skripsi.....	128
Lampiran 3. Surat Tugas	129
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	130
Lampiran 5. Surat Balasan Penelitian dari Diskominfo.....	131
Lampiran 6. Lembar Perbaikan Seminar Proposal Skripsi	132
Lampiran 7. Kartu Bimbingan Usulan Skripsi.....	133
Lampiran 8. SK Skripsi.....	134
Lampiran 9. Kartu Bimbingan Skripsi	135
Lampiran 10. Skor Plagiasi	136
Lampiran 11. Kartu Studi Mahasiswa.....	137
Lampiran 12. Bukti Lulus SULIET	138
Lampiran 13. Dokumentasi Wawancara	139
Lampiran 14. Forlap Dikti	140

DAFTAR SINGKATAN

TIK	: Teknologi Informasi dan Komunikasi
SDM	: Sumber daya Manusia
DISKOMINFO	: Dinas Komunikasi dan Informatika
SIDEMANG Palembang	: Sistem Informasi Administrasi <i>Online</i> Masyarakat Kota
NPM	: <i>New Public Management</i>
TELEMATIKA	: Telekomunikasi, Media, dan Informatika
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
TTE	: Tanda Tangan Elektronik
BIMTEK	: Bimbingan Teknis
IT	: Informasi dan Teknologi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hampir semua layanan yang dulunya hanya tersedia secara langsung kini dapat dilakukan secara *online* berkat kemajuan teknologi internet (Deny & Andry, 2018). Interaksi manusia sekarang dimungkinkan untuk dilaksanakan dimana saja dan kapan saja berkat revolusi teknologi generasi keempat (Khasali, 2017). Perkembangan teknologi digital berbasis internet cenderung berubah secara cepat, luas, metodis, dan jauh dari sebelumnya (Wawan Sobari, 2020). Kemajuan teknologi modern memiliki potensi untuk meningkatkan banyak aspek kehidupan sehari-hari, termasuk hak asasi manusia. Banyak orang mulai melakukan pekerjaan mereka, belajar, dan bersosialisasi secara *online* daripada secara nyata.

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan penyampaian layanan kepada warga Negara dan antar institusi untuk mencapai pemerintahan yang lebih baik (Yogiswara et al., 2014). Hal ini dipandang sebagai reformasi organisasi yang memerlukan perubahan administrasi publik untuk meningkatkan proses demokrasi dan pelayanan publik. Dengan menggunakan kemampuan TIK, khususnya internet, *e-government* mengubah penyampaian layanan pemerintah dari konvensional berbasis kertas menjadi lebih efektif dan efisien. Penggunaan TIK meningkatkan layanan pemerintah melalui *platform* digital dan memperluas akses publik terhadap informasi.

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memiliki dampak yang signifikan terhadap pertumbuhan bangsa dan masyarakat, terutama sebagai pendorong untuk inovasi, efisiensi dan efektivitas di semua sektor (Tjoa & Tjoa, 2016). Sebagian besar

pemerintah telah memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu peningkatan layanan publik dan kepuasan warga negara, serta untuk meningkatkan interaksi dan komunikasi yang efisien dengan konstituen, warga, dan organisasi administrasi publik. (M. Choi et al., 2018).

Dua dampak utama *e-government*, yaitu peningkatan administrasi dan transparansi serta peningkatan pemberian layanan kepada warga, akan memungkinkan pengelolaan sumber daya sosial-ekonomi yang lebih baik untuk pembangunan (H. Choi et al., 2017). Penerapan *e-government* bukan saja dipahami sebagai bentuk pengalihan kerja institusi pemerintah dari sistem kerja manual ke sistem komputerisasi atau berbasis online. Namun secara filosofis, penggunaan *e-government* merupakan jenis tenaga kerja birokrasi yang secara dinamis mengalami distorsi di lingkungan eksternal organisasi atau adanya tuntutan yang mengharuskan adanya perubahan, hal tersebut menurut pandangan (Zulhakim, 2012).

Namun ada fenomena sosial yang perlu ditelaah di tengah pergeseran yang terus berlanjut ini. Karena sifatnya yang tidak dapat dirasakan secara langsung tetapi menimbulkan dampak yang sangat tidak terduga telah menarik perhatian publik dan mempengaruhi proses perubahan. Fenomena yang disebut inovasi disrupsi ini terjadi ketika ide-ide baru muncul secara bertahap dan kemudian dengan cepat menggantikan ide lama karena lebih praktis dan mudah diimplementasikan. Selain itu, inovasi disrupsi ini sangat penting untuk penggunaan teknologi karena hampir semua penemuan ini melibatkan teknologi canggih dalam penerapannya. Ciri-ciri inovasi disrupsi adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1 Ciri-ciri Disrupsi

Dunia Lama	Dunia Baru
-------------------	-------------------

<i>Time Series</i> dan <i>Linear</i>	<i>Real Time</i> dan <i>Ekspensial</i>
<i>Owning Economy</i>	<i>Sharing Economy</i>
<i>On the Lane Economy</i>	<i>On Demand Economy</i>
<i>Supply Demand</i> tunggal	<i>Supply Demand</i> dengan jejaring
Lawannya jelas	Lawan-lawannya Tidak Terlihat

(sumber : (Sanna et al., 2011))

Berdasarkan tabel diatas, teknologi mengubah masyarakat dari perubahan *time series* menjadi *real time*. Statistik *time series* atau deret berkala adalah data yang digunakan untuk menginterpolasi data-data masa lalu untuk memprediksi masa depan. Berbeda hal dengan saat ini, dimana semua hal menjadi serba *real time*, data hari ini, detik ini langsung terolah dalam *big data* dan secepat itu pula ditindaklanjuti dan disampaikan. Kedua, masyarakat saat ini umumnya hidup pada era aset-aset konsumtif terbuka untuk saling berbagi, digunakan bersama, saling berkolaborasi tanpa harus memiliki sumber daya sendiri. Ketiga, teknologi sebelumnya tidak mendukung kesegeraan, sebaliknya pelanggan harus menunggu dan melalui proses antrian, berbeda dengan saat ini, pelanggan dapat segera memiliki apa yang mereka butuhkan dan inginkan (*on demand*). Teknologi dan pemanfaatan *big data* memungkinkan terjadinya hal tersebut. Keempat, kurva penawaran-permintaan dahulu bersifat tunggal, berbeda dengan saat ini, dimana masyarakat hidup dalam dunia aplikasi yang pada saat bersamaan dikerjakan oleh puluhan bahkan ribuan jejaring. Kelima, saingan tidak lagi tampak dan menjangkau konsumen secara langsung, dari pintu ke pintu langsung dan terhubung ke segala arah yang tidak lagi dibatasi oleh geografi.

Implementasi inovasi pelayanan publik merupakan subjek, pendekatan, atau hasil yang diwujudkan sebagai kebijakan strategis untuk memulai proses pembangunan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Interaksi antar Negara, seperti yang diwujudkan oleh pemerintah dan organisasi non-pemerintah secara historis terjadi di bidang inovasi pelayanan publik. Selain memberikan pelayanan seadanya kepada masyarakat, penyelenggara pelayanan publik baik pusat maupun daerah juga harus memperhatikan kualitas dan standar pelayanan prima. Kriteria ini dapat menjadi dasar bagi tata pemerintahan yang baik di Indonesia.. Menurut (Maryam, 2022) konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar.

Tahun 2014 dipilih sebagai tahun inovasi pelayanan publik dalam upaya memfokuskan kebijakan dan implementasi kebijakan yang terarah, mendalam, dan berkelanjutan dalam membangun inovasi pelayanan publik di kementerian atau lembaga atau pemerintah daerah yang diharapkan dapat mempercepat pelaksanaan reformasi birokrasi. . Hal itu dilakukan sebagai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 7 Ayat (4) Huruf C tentang Pelayanan Publik. (Kepmenpan, 2013:12-15). Orientasi dari inovasi pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Menurut Damanpour dalam (Suwarno, 2008) mencatat bahwa produk baru, layanan baru, teknologi baru, teknologi proses manufaktur baru, sistem struktural dan administrasi baru, atau rencana baru untuk anggota organisasi semuanya dapat menjadi contoh layanan inovasi. Mewujudkan

atau meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia merupakan langkah awal dalam mengembangkan inovasi pelayanan prima yang dapat memberikan pelayanan terbaik. Penggunaan inovasi pelayanan publik merupakan suatu proses yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan tujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Salah satu kota yang telah menggunakan *e-government* untuk memudahkan komunikasi dengan masyarakat adalah Kota Palembang. Pemerintah Kota Palembang saat ini sedang melaksanakan tahap transisi untuk menaikkan tingkat kualitas pelayanan publik. Akibatnya, pertukaran informasi yang efektif antara masyarakat dan Pemerintah Kota Palembang diperlukan. Pemerintah harus bisa berinteraksi dengan baik dengan masyarakat Kota Palembang.. Pemerintah Kota Palembang menjalankan fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*) salah satunya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang. Dinas Komunikasi dan Informatika tidak hanya memberikan informasi tetapi juga sebagai wadah pengaduan masyarakat yang nantinya bekerja sama dengan instansi terkait untuk menanggapi pengaduan tersebut.

Untuk mendorong rasa kepemilikan yang kuat terhadap fasilitas pelayanan yang dibangun bersama, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang juga harus menerapkan sejumlah inovasi yang berpusat pada pemberdayaan masyarakat. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan mengembangkan Palembang menjadi *smart city* dengan berinovasi bagaimana masyarakat dapat memperoleh informasi secara efektif melalui penyelenggaraan *e-government*. Pemanfaatan teknologi informasi dalam optimalisasi layanan menunjukkan bagaimana *e-government* telah mengubah paradigma tatap muka dan menjadikan layanan dapat diakses secara *online* dan

melalui ponsel. Lebih banyak pekerjaan dapat dilakukan dalam waktu yang lebih singkat sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Sedarmayanti, 2018:295).

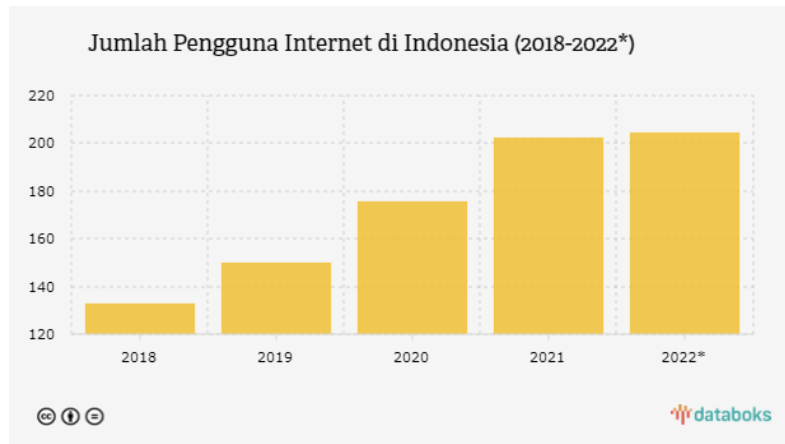
Menurut Mechant & Walravens (2018), terdapat tiga tema besar studi yang mengaitkan konsep *smart city* dan *e-government* yaitu pemerintahan (*governance*), data (*data*) dan partisipasi (*participation*). Dalam hal pemerintahan, menyoroti modifikasi pada struktur dan fungsi pemerintahan yang lebih responsif dan mendorong keterlibatan masyarakat. Peran seorang pemimpin yang berkonsentrasi pada pengembangan *smart city* sebagai saluran komunikasi interaktif dengan masyarakat sangat penting sebagai media komunikasi pembangunan. (Imran & Armawan, 2019). Tema kedua berfokus pada pentingnya menggunakan bentuk atau saluran yang lebih cerdas untuk menghubungkan pemerintah dengan pemangku kepentingan dan sebaliknya. Tema ketiga tentang partisipasi, di sisi lain, berfokus pada bagaimana pemerintah daerah menggunakan teknologi untuk membangun bentuk kemitraan, terutama dalam hal pelayanan. Gagasan tentang *smart city* mencakup perencanaan partisipatif berdasarkan saluran informasi dan komunikasi. (Szarek-Iwaniuk & Senetra, 2020).

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Palembang terus menciptakan dan mengembangkan berbagai inovasi sebagai wadah untuk informasi bagi seluruh lapisan masyarakat, salah satunya aplikasi SIDEMANG. SIDEMANG merupakan akronim dari Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang. Diuji sejak Juli 2019, aplikasi ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan administrasi dasar di setiap kelurahan dan kecamatan (Amelia, 2019). Kepala Diskominfo Palembang, H Edison

melalui Kepala Bidang Pengelolaan *E-Government* Kominfo Palembang, Andalusia menjelaskan, bahwa aplikasi SIDEMANG tersebut secara khusus dibuat oleh Kominfo guna menjalankan tupoksi melalui bidang *E-Government* untuk membantu masyarakat dalam membuat surat keterangan secara mudah dan transparan (Aldyo, 2022). Sebagai contoh, untuk pengecekan data kependudukan bekerja sama dengan Disdukcapil Kota Palembang, cukup satu kali *input* syarat, selanjutnya data akan tersimpan ke *server* (Tobari, 2019). Inovasi ini diluncurkan dalam rangka menghadapi era disrupsi teknologi sekaligus menjadi salah satu upaya dalam mempercepat pembangunan Kota Palembang serta menjadi upaya Pemkot Palembang dalam memberantas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Inovasi aplikasi SIDEMANG diciptakan karena dilatarbelakangi oleh banyaknya keluhan masyarakat terkait proses birokrasi ketika mengurus surat keterangan yang berbelit-belit dan lama. Hal tersebut disebabkan salah satu faktornya ialah karena pola pelayanan yang sebelumnya dilayani secara konvensional, masyarakat yang akan mengajukan pelayanan harus datang secara langsung untuk dilayani secara tatap muka. Banyaknya keluhan ini berdasar dengan faktor sistem dan manusia, seperti terbatasnya perangkat komputer, teknologi informasi seperti internet yang kurang mendukung, serta integritas pegawai birokrat yang tidak berorientasi pada pelayanan.

Gambar 1.1. Data Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018-2022



(Sumber: databoks.katadata.co.id)

Berdasarkan gambar 1.1, menurut laporan *We Are Social*, terdapat 204,7 juta pengguna internet di Tanah Air per Januari 2022. Jumlah itu naik tipis 1,03% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada Januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat sebanyak 202,6 juta (Annur, 2022). Seharusnya berdasarkan pada data tersebut berarti masyarakat yang dapat mengakses *e-government* mengalami peningkatan pula. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang gagap teknologi sehingga membuat mereka enggan dan malas untuk mempelajari inovasi baru dengan kecanggihannya digitalisasinya. Hal itu mendesak pemerintah untuk terus melaksanakan dan mempromosikan inovasi yang mereka ciptakan dengan gencar dan merata, sehingga masyarakat yang tadinya gagap teknologi dapat sadar bahwa inovasi yang mereka ciptakan semata-mata untuk kemudahan masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik.

Sebagai penilaian terhadap keefektifitasan layanan aplikasi SIDEMANG telah diujicobakan kepada 34 kelurahan yang ada di Kota Palembang. Menurut informasi dari pengelola layanan SIDEMANG Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, pengimplementasian aplikasi ini mengalami penurunan hingga 20% (Pratiwi et al., 2021). Hal ini menjadi bukti kurangnya minat masyarakat untuk

menerapkan penggunaan layanan SIDEMANG. Mengingat layanan SIDEMANG merupakan salah satu kunci penting pemerintah Kota Palembang untuk mewujudkan Palembang *Smart City* dan dalam upaya evaluasi kekurangan dari layanan SIDEMANG, maka Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palembang berusaha untuk memaksimalkan layanan SIDEMANG agar dapat digunakan secara optimal oleh masyarakat. Oleh karena itu, minat untuk menggunakan layanan SIDEMANG harus diperhatikan

Berdasarkan pengamatan awal penulis, dalam penerapan inovasi aplikasi SIDEMANG ini jika dilihat dari aspek penyebaran inovasi belum berjalan dengan baik dikarenakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang belum pernah melaksanakan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat terkait dengan tata cara penggunaan aplikasinya. Masalah lain terkait dengan peningkatan kerja pegawai yang bertanggung jawab untuk melaksanakan dan mengelola aplikasi SIDEMANG secara langsung, pada kenyataannya bimbingan teknis yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam hal ini Diskominfo Kota Palembang masih terkesan kurang dan belum mendalam. Bimtek yang terlaksana selama penerapan aplikasi SIDEMANG ini hanya 2 kali dilaksanakan dan itupun hanya sebatas pengenalan aplikasi SIDEMANG, belum ada bimbingan secara mendalam terkait aplikasi.

Selanjutnya, terkait dengan pemenuhan fasilitas yang belum terlaksana dengan baik, sarana yang ada di tempat pelaksanaan inovasi aplikasi SIDEMANG masih minim, hal tersebut dikarenakan komputer yang digunakan untuk memberikan pelayanan pun masih terbatas, serta jaringan internet yang sering berkendala sehingga membuat terhambatnya kelancaran ketika akan memberikan pelayanan publik. Aplikasi SIDEMANG pun sering mengalami *serverdown* ketika akan

digunakan, hal tersebut mendesak pemerintah untuk terus mengembangkan dan mengevaluasi aplikasi yang telah mereka ciptakan agar lebih efektif dan efisien lagi sehingga tidak menimbulkan berbagai permasalahan.

Melihat fenomena ini perlu menjadi perhatian bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang untuk memperbaiki kualitas guna menerapkan *e-government* yang baik. Maka dari itu perlunya dilakukan penelitian lanjutan untuk meneliti bagaimana perkembangan *e-government* melalui inovasi aplikasi SIDEMANG ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka dapat ditarik rumusan masalah dari penelitian ini ialah bagaimana pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Kasus Tentang SIDEMANG di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Kasus Tentang SIDEMANG di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah

1. Secara teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung bagi seluruh civitas akademika jurusan Ilmu Administrasi Publik.

2. Secara praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan atau sumbangan pemikiran kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam meningkatkan implementasi kebijakan-kebijakan atau program-program yang sudah direncanakan dan diterapkan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldyo. (2022). *Diskominfo Palembang Terus Kembangkan Aplikasi SIDEMANG*.
<https://www.sumsel24.com/daerah/pr-3284118400/diskominfo-palembang-terus-kembangkan-aplikasi-sidemang>
- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441–453.
- Annur, C. M. (2022). *Ada 204,7 Juta Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022*.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022>
- Bonina, C. M., Cordella, A., & Group, I. (2010). The Internet and Public Bureaucracies : towards balancing competing values. *Assessment, September*, 1–33.
- Choi, H., Park, M. J., & Rho, J. J. (2017). Two-dimensional approach to governmental excellence for human development in developing countries: Combining policies and institutions with e-government. *Government Information Quarterly*, 34(2), 340–353.
<https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2017.03.002>
- Choi, M., Lee, J., & Hwang, K. (2018). Information systems security (ISS) of E-Government for sustainability: A dual path model of ISS influenced by institutional isomorphism. *Sustainability (Switzerland)*, 10(5), 1–25.
<https://doi.org/10.3390/su10051555>
- Deny, & Andry, J. F. (2018). Pengukuran Keberhasilan E-Learning dengan Mengadopsi Model Delone & Mclean. *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 8(1), 68. <https://doi.org/10.21456/vol8iss1pp68-75>
- Dhimas Samudra, D. F., Salahudin, S., & Taufikurahman, I. (2022). Inovasi Pelayanan Informasi Publik Melalui Aplikasi Portal Informasi Pemkab Nganjuk (Ping). *Jurnal Academia Praja*, 5(1), 73–78.
<https://doi.org/10.36859/jap.v5i1.938>
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyاهرlambang, M. P. (2021). Inovasi

- Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Eva Agus Triana, L. A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Durenmas” Oleh Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 6(3), 94–100.
- Imran, M., & Armawan, I. (2019). Optimalisasi Smart City Sebagai Media Komunikasi Pembangunan Di Indonesia. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 17(1), 81–85. <https://doi.org/10.29244/jurnalkmp.17.1.81-85>
- Indrajit. (2004). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta Andi.
- Katrina, D. R., & Meirinawati, M. (2017). Inovasi Pelayanan Program Kerja Online Malam (Kolam) Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Publika*, 1–7. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/18831%0Ahttps://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/download/18831/17187>
- Khasali, R. (2017). *Disruption: Tak Ada yang Tidak Bisa Diubah sebelum Dihadapi Motivasi Saja Tidak Cukup*. Gramedia Utama.
- Mariano, S. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Maryam, N. S. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik; Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan* (D. H. R. Rauf (ed.)). CV. Indra Prahasta.
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Pratiwi, A., Fadilah, E., & Rahayu, S. (2021). Analisis Penerapan Theory of Consumer Acceptance Technology Terhadap Layanan Si Demang Pada Aplikasi Hallo Palembang Di Kelurahan Kalidoni. *Journal of Software Engineering Ampera*, 2(3), 129–143.

<https://doi.org/10.51519/journalsea.v2i3.120>

- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations 5th edition*. Free Press.
- Rohmah, A., Abiyyu, K. Y., Elisa, C., Nurasimah, Pasapan, N. L., Safika, Firdaus, M. N., & Permatasari, N. R. (2022). Adopsi Inovasi Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 20(01), 47–60. <https://doi.org/10.46937/20202239408>
- Sanna, A., Serafin, R., & Maganetti, N. (2011). Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya). *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 6545, 697–720. https://doi.org/10.1007/978-3-642-19050-6_26
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press.
- Szarek-Iwaniuk, P., & Senetra, A. (2020). Access to ICT in Poland and the co-creation of Urban space in the process of modern social participation in a smart city-a case study. *Sustainability (Switzerland)*, 12(5). <https://doi.org/10.3390/su12052136>
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Tobari. (2019). *Dinas Kominfo Palembang Sosialisasikan Aplikasi SIDEMANG*. <https://infopublik.id/kategori/nusantara/376450/dinas-kominfo-palembang-sosialisasikan-aplikasi-sidemang#>
- Tri Yuniningsih. (n.d.). *Inovasi Pelayanan Publik dan Isu Kontemporer*. Program Studi Doktor Administrasi Publik Press Fisip-UNDIP.
- Trisna, A., Maliki, M. U., & Hikma, N. (2022). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kota Palembang. *Jurnal Manajemen*, 10(3), 253–260.
- Wahidah, N. M., & Nugroho, R. A. (2021). Proses Pengambilan Keputusan Adopsi Inovasi Ojek di UPT Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Administrasi Publik*, 12.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31506/jap.v12i1.10050>

Wawan Sobari. (2020). *Disrupsi Kepemimpinan Daerah*.

<https://www.kompas.id/baca/opini/2020/02/17/disrupsi-kepemimpinan-daerah>

Widianti, F. R., Noor, D. H. M., & Linggi, K. R. (2018). Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 185–198. [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/12/Rosie Fitria Widianti \(12-05-17-10-32-47\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/12/Rosie_Fitria_Widianti_(12-05-17-10-32-47).pdf)

Yogiswara, P. K., Noak, P. A., & Winaya, I. K. (2014). *Peranan E-Government Dalam Mendukung Transparansi Dan Keterbukaan Informasi Publik*.

Zulhakim, A. A. (2012). *Mengenal E-Government (Pemahaman Konsep Aplikasi E-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik)*.