

**INOVASI SISTEM PELAYANAN IDAMAN PUBLIK DALAM PENERAPAN
E-GOVERNMENT DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
BANJARBARU PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Priskia Pada
NPP. 32.0768

Asdaf Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: 32.0768@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Asri Budding, S.Sos., M.Si.

ABSTRACT

Problem Statement: *The Idaman Publik service system innovation was developed to integrate various public services into a single digital platform. However, a 3,7 rating on the Play Store, complaints related to system errors, and low digital literacy among the elderly indicate that its implementation has not been optimal. Purpose:* To describe the Idaman Publik service system innovation in the implementation of e-government at the Department of Communication and Informatics, Banjarbaru City, South Kalimantan Province. **Method:** *The research method used is descriptive qualitative, through interviews, observations, and documentation, with analysis referring to the six dimensions of Innovation Success Factors by Arundel et al. (2019). Result:* The results show that the sources of innovation ideas came from both internal and external organizational inputs. The collection of single-source data was carried out using the Rapid Application Development (RAD) method, through cross-agency collaboration and a modular development approach to accelerate application development in accordance with public needs. In terms of governance, the regulations and policies implemented are in line with existing rules, supported by an innovation-oriented culture and competent human resources. However, several obstacles were identified, including limited human resources, inconsistent and ineffective socialization efforts, recurring system errors, and the absence of clear Standard Operating Procedures (SOPs). **Conclusion:** In general, the application has successfully provided accessible digital public services as a form of e-government implementation. To achieve optimal performance, it is necessary to strengthen human resource capacity, improve outreach strategies through more educational and interactive approaches, and optimize system performance and inter-agency coordination to ensure the stability and sustainability of the Idaman Publik application moving forward.

Keywords: *E-government, Innovation, Public Servic, Idaman Publik, Banjarbaru.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian): Inovasi sistem pelayanan Idaman Publik dikembangkan untuk menyatukan berbagai layanan publik dalam satu platform digital. Namun, rating 3,7 di *Play Store*, keluhan terkait *system error*, dan rendahnya pemahaman digital di kalangan lansia, menunjukkan bahwa implementasinya belum berjalan optimal. **Tujuan:** Untuk mendeskripsikan inovasi sistem pelayanan Idaman Publik dalam penerapan *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. **Metode:** Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan analisis mengacu pada enam dimensi Faktor Keberhasilan Inovasi dari Arundel dkk. (2019). **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber ide inovasi berasal dari internal dan eksternal organisasi. Pengumpulan data informasi tunggal dilakukan dengan metode *Rapid Application Development (RAD)*, melalui kolaborasi lintas dinas dan pendekatan *modular development* guna mempercepat pengembangan aplikasi sesuai kebutuhan masyarakat. Dari sisi tata kelola, regulasi dan kebijakan yang diterapkan telah sesuai aturan yang berlaku, didukung oleh budaya inovasi serta SDM yang kompeten. Namun, terdapat berbagai hambatan seperti keterbatasan SDM, sosialisasi yang belum konsisten dan kurang efektif, *system error* yang masih terjadi, serta ketiadaan SOP yang jelas. **Kesimpulan:** Secara umum, aplikasi ini telah berhasil menghadirkan layanan digital terpadu dan mudah diakses sebagai bentuk penerapan *e-government*. Untuk mencapai kinerja yang optimal, diperlukan penguatan kapasitas SDM, perbaikan strategi sosialisasi melalui pendekatan yang lebih edukatif dan interaktif, serta optimalisasi sistem dan koordinasi lintas instansi guna menjamin stabilitas dan keberlanjutan Aplikasi Idaman Publik ke depan. **Kata Kunci:** Pemerintahan Elektronik, Inovasi, Pelayanan Publik, Idaman Publik, Banjarbaru.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu isu sentral dalam menilai tingkat perkembangan dan kemajuan suatu masyarakat Hardiansyah (2018). Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang efisien, transparan, dan akuntabel semakin meningkat seiring dengan perkembangan zaman Indrayani (2020). Oleh karena itu, pemerintah dituntut melakukan reformasi di sektor pelayanan publik. Salah satu bentuk reformasi yang diupayakan oleh Pemerintah melalui pengesahan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah telah berjalan baik sesuai dengan harapan masyarakat.

Langkah strategis diambil oleh pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas melalui penerapan *e-government*. *E-government* atau pemerintahan elektronik merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan pemerintahan. Melalui penerapan *e-government*, diharapkan proses transformasi pelayanan publik dapat dipercepat agar sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta menjawab tuntutan masyarakat akan aksesibilitas dan transparansi dalam pemberian layanan pemerintahan Rochmansjah (2019). Selain itu, *e-government* juga mendorong efisiensi birokrasi, meningkatkan akuntabilitas, dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan Pradana et al. (2018). Dengan adanya digitalisasi dalam layanan publik, masyarakat tidak hanya mendapatkan kemudahan akses, tetapi juga dapat merasakan peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan.

Penerapan konsep *e-government* di Indonesia mulai diarahkan secara formal melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia. Instruksi ini menjadi langkah awal dalam mendorong transformasi tata kelola pemerintahan menuju sistem yang lebih modern dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) secara

sistematis. Arah kebijakan tersebut kemudian diperkuat melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, yang memberikan dasar hukum sekaligus panduan strategis bagi seluruh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk mengembangkan dan menerapkan *e-government* secara terarah, terkoordinasi, dan berkelanjutan Madjid et al. (2024).

Penetapan Banjarbaru sebagai Ibu Kota Provinsi Kalimantan Selatan pada tahun 2022 menjadi momentum strategis untuk memperkuat transformasi digital dalam menjawab tantangan pelayanan publik yang semakin kompleks. Pemanfaatan TIK mendukung prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, partisipasi, dan aksesibilitas Rochmansjah (2019). Pemerintah Kota Banjarbaru telah mengembangkan berbagai layanan digital, seperti kependudukan, perizinan, pajak, dan layanan lainnya. Namun, banyaknya aplikasi dan situs website justru membingungkan masyarakat, ditambah kendala ruang penyimpanan perangkat. Karena itu, diperlukan inovasi pelayanan publik sebagai terobosan berupa gagasan, metode, atau alat untuk meningkatkan kualitas layanan secara efektif dan efisien melalui pendekatan responsif berbasis teknologi Prabowo et al., (2022).

Sebagai solusi, Pemerintah Kota Banjarbaru meluncurkan inovasi sistem pelayanan melalui Aplikasi Idaman Publik. Aplikasi Idaman Publik merupakan sebuah platform *mobile* terpadu yang diluncurkan pada 18 September 2023 oleh Walikota H.M. Aditya Mufti Arifin. Aplikasi ini menyatukan berbagai layanan publik ke dalam satu platform digital yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Banjarbaru, dan diatur dalam Keputusan Walikota Banjarbaru No. 188.45/264/KUM/2023. Aplikasi Idaman Publik menyediakan fitur utama seperti Siapbencana, Pordaku, Kegawatdaruratan, Investasi, JDIH, Kependudukan, Explore Banjarbaru, serta fitur tambahan seperti Kunjungan Kerja, Perizinan, Pencari Kerja, Pengaduan, Pajak, Sosial dan Ekonomi, termasuk pemantauan kualitas udara dan prakiraan cuaca. Inovasi ini mencerminkan upaya menyediakan layanan publik digital yang mudah diakses, cepat, dan transparan.

Meskipun telah berjalan satu tahun lebih, Aplikasi Idaman Publik masih menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Berdasarkan data dari *Play Store*, aplikasi ini telah diunduh sebanyak 5.000 kali dan memperoleh rating 3,7 dari 47 ulasan. Penilaian pengguna pun beragam, dengan rincian: 7 ulasan bintang lima, 3 ulasan bintang empat, 3 ulasan bintang tiga, 6 ulasan bintang dua, dan 5 ulasan bintang satu. Keluhan yang paling banyak disampaikan mencakup permasalahan *system error* seperti aplikasi yang tidak dapat dibuka, fitur yang menutup secara otomatis, serta waktu *loading* yang lambat. Selain itu, tantangan juga muncul dari kalangan masyarakat lanjut usia yang mengalami kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan aplikasi ini.

Oleh karena itu, diperlukan kajian yang menyeluruh terhadap inovasi sistem pelayanan melalui Aplikasi Idaman Publik melalui pendekatan yang inklusif, agar layanan ini dapat dimanfaatkan secara merata. Pemahaman yang lebih dalam juga dibutuhkan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ini mendukung penerapan *prinsip e-government*, baik dari dalam maupun dari luar sistem, yang dapat menghambat keberhasilan inovasi tersebut. Kajian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna dalam memperkuat pelaksanaan layanan digital di bidang pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan teori Faktor Keberhasilan Inovasi oleh Arundel et al. (2019) yang mencakup enam dimensi: (1) *Sources of Ideas for Innovation*, (2) *Collecting Innovation Data for Single Innovations*, (3) *Innovation Culture*, (4) *Governance and Innovation*, (5) *Objectives, Outcomes, Drivers, and Obstacles*, serta (6) *Capabilities and Tools*. Teori ini menjadi kerangka untuk mendeskripsikan inovasi sistem pelayanan Idaman Publik, mengetahui kendala dalam inovasi sistem pelayanan Idaman Publik dan mengetahui upaya Diskominfo Kota Banjarbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan menghasilkan rekomendasi relevan dan aplikatif untuk meningkatkan pemanfaatan Aplikasi Idaman Publik, serta mendukung proses transformasi digital di pemerintahan

daerah menuju pelayanan publik yang lebih cepat, tepat dan mudah yang sesuai kebutuhan Masyarakat Kota Banjarbaru.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penelitian-penelitian studi sebelumnya telah membahas penerapan *e-government* dan digitalisasi pelayanan publik di berbagai daerah di Indonesia, sebagian besar penelitian masih terfokus pada aspek kebijakan umum, tingkat pemanfaatan teknologi, atau tingkat kepuasan masyarakat secara makro. Penelitian-penelitian tersebut belum secara mendalam mengulas bagaimana inovasi layanan terpadu berbasis aplikasi, seperti Idaman Publik di Kota Banjarbaru, dirancang, diimplementasikan, dan direspon oleh masyarakat dalam konteks lokal yang spesifik sebagai bentuk nyata penerapan *e-government*.

Padahal, Kota Banjarbaru memiliki posisi strategis sebagai Ibu Kota Provinsi Kalimantan Selatan yang baru, sehingga memiliki urgensi tinggi dalam membangun tata kelola pemerintahan digital yang modern dan efisien. Peluncuran Aplikasi Idaman Publik sebagai platform layanan terpadu merupakan inovasi signifikan dalam reformasi pelayanan publik. Namun, hingga saat ini, masih belum banyak kajian akademik yang mengkaji secara komprehensif kinerja, efektivitas, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasi aplikasi tersebut, baik dari sisi teknis (misalnya keandalan sistem dan *user interface*), maupun dari aspek sosial, seperti pemanfaatan teknologi oleh masyarakat, partisipasi pengguna, dan hambatan literasi digital.

Lebih lanjut, meskipun aplikasi Idaman Publik telah berjalan selama dua tahun, kenyataan di lapangan menunjukkan masih adanya kendala signifikan seperti *system error* (tidak dapat dibuka, *crash*, dan *loading* lambat), rendahnya pemahaman oleh masyarakat khususnya lansia, serta ulasan negatif dari pengguna yang mengindikasikan belum optimalnya kualitas layanan digital yang disediakan. Penelitian ini menemukan adanya jarak (*gap*) antara tujuan inovatif pemerintah dalam meluncurkan satu layanan digital terpadu dengan pengalaman dan kepuasan pengguna di lapangan.

Kesenjangan lain yang belum banyak dieksplorasi dalam penelitian sebelumnya adalah bagaimana faktor-faktor keberhasilan inovasi mempengaruhi efektivitas penerapan layanan digital publik di daerah-daerah baru berkembang seperti Banjarbaru. Dalam konteks ini, belum ada penelitian yang menggunakan kerangka Teori Faktor Keberhasilan Inovasi dari Arundel et al. (2019) untuk menganalisis secara sistematis aspek-aspek kunci seperti *governance*, *budaya inovasi*, *kapabilitas SDM*, serta *hambatan dan pendorong internal/eksternal* dalam pelaksanaan inovasi layanan publik digital.

Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menggali secara mendalam bagaimana inovasi sistem pelayanan melalui Aplikasi Idaman Publik dirancang, dijalankan, serta diterima oleh masyarakat. Penelitian ini juga mengkaji hambatan-hambatan yang dihadapi serta strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis digital di Kota Banjarbaru. Dengan mengidentifikasi *gap* antara harapan dan realisasi, serta antara desain sistem dan respons pengguna, penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang tepat guna dan aplikatif dalam pengembangan layanan publik digital di tingkat daerah.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh sejumlah penelitian terdahulu yang relevan dalam konteks inovasi pelayanan publik berbasis digital dan penerapan *e-government* di berbagai daerah. Penelitian Kartika dan Oktariyanda (2022) meneliti inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Poedak di Kabupaten Gresik dengan menggunakan teori enam dimensi faktor keberhasilan

inovasi dari Bugge dkk. (2018). Penelitian tersebut menemukan bahwa inovasi aplikasi telah berjalan baik dan sesuai indikator keberhasilan, namun menghadapi hambatan berupa kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat belum sepenuhnya mengetahui aplikasi sebagai sarana pelayanan daring. Selanjutnya, penelitian Ramadhania dan Sutisna (2023) meneliti penerapan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Provinsi DKI Jakarta dengan menggunakan teori dari Harvard JFK School of Government. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Aplikasi JAKI mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, namun masih menghadapi tantangan berupa kendala teknis, keterlambatan sistem, serta masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi. Penelitian Maulani dan Setiawan (2024) menggunakan studi kasus pada Aplikasi SIPEKA (Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik) di DPMPTSP Provinsi Banten dan menemukan sejumlah hambatan seperti minimnya sosialisasi, rendahnya literasi digital pelaku usaha, serta kesulitan pemohon dalam memahami alur layanan, yang menghambat efektivitas digitalisasi pelayanan. Penelitian Latifah dkk. (2023) meneliti inovasi layanan elektronik Sabakota di Kota Tangerang dengan pendekatan Teori Cook, Matthews, dan Irwin, yang menyoroti peran kepemimpinan, organisasi, manajemen risiko, dan teknologi. Hasilnya menunjukkan bahwa Sabakota berfungsi cukup baik namun tetap menghadapi kendala teknis dan budaya organisasi masyarakat yang belum sepenuhnya adaptif terhadap layanan daring. Sementara itu, penelitian Sellfia dkk. (2021) mengkaji inovasi layanan publik melalui Aplikasi Sampurasun di Kabupaten Purwakarta, yang digunakan untuk informasi wisata digital. Penelitian ini mengadopsi teori Lenvinne dalam Hardiansyah (2011) dan konsep *Support, Capacity, Value* dari Harvard JFK School of Government, dan menunjukkan bahwa Aplikasi Sampurasun berjalan baik dalam memberikan layanan, namun tetap menghadapi tantangan dari sisi akuntabilitas dan responsivitas publik.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, di mana fokus utama penelitian ini adalah pada inovasi pelayanan publik digital melalui Aplikasi Idaman Publik yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru. Kebaruan dalam penelitian ini dapat ditinjau dari berbagai aspek, antara lain teori yang digunakan, fokus kajian, serta lokus penelitian. Secara teoritis, penelitian ini menggunakan pendekatan enam dimensi Faktor Keberhasilan Inovasi dari Arundel dkk. (2019), yang belum digunakan dalam lima penelitian sebelumnya yang lebih banyak mengacu pada Teori Bugge dkk., Harvard JFK School of Government, maupun Teori Cook, Matthews, dan Irwin. Dari sisi fokus penelitian, penelitian ini secara khusus mendeskripsikan proses inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Idaman Publik di Kota Banjarbaru, dengan penekanan pada pengembangan sistem berbasis metode *Rapid Application Development (RAD)* dan pendekatan *modular development*, serta menyoroti pentingnya dimensi *pengumpulan data inovasi tunggal* yang belum dieksplorasi dalam penelitian terdahulu. Sementara dari sisi lokus, penelitian ini berbeda karena dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru, bukan di instansi pelayanan umum seperti Dinas Kependudukan, DPMPTSP, atau Disporaparbud sebagaimana yang dikaji dalam studi sebelumnya. Perbedaan fokus kajian ini menjadi elemen kebaruan empiris yang paling menonjol, selain aspek teoritis dan geografis.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi sistem pelayanan Idaman Publik, untuk mengetahui kendala inovasi sistem pelayanan Idaman Publik, dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh dinas komunikasi dan informatika terkait inovasi sistem pelayanan Idaman Publik dalam penerapan *e-government* di Kota Banjarbaru.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai keberhasilan inovasi sistem pelayanan publik melalui penerapan *e-government* dalam Aplikasi Idaman Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengkaji fenomena secara holistik, termasuk proses, tantangan, dan dinamika yang memengaruhi keberhasilan inovasi. Penelitian ini mengacu pada enam dimensi Faktor Keberhasilan Inovasi dari Arundel et al. (2019). Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi, dengan informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan *judgmental sampling*, terdiri dari pegawai Diskominfo serta masyarakat pengguna dan non-pengguna aplikasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2022:247–253), yang mencakup tiga tahap, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, guna menemukan pola dan makna dari permasalahan yang diteliti. Metode ini dipandang relevan untuk mendeskripsikan bagaimana inovasi pelayanan publik dikembangkan dan dijalankan dalam konteks pemerintahan daerah, serta bagaimana respons masyarakat terhadap pelaksanaan tersebut.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi dalam sistem pelayanan publik berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, akuntabilitas dan transparansi pemerintahan Eprilianto et al. (2018). Salah satu contoh pelaksanaan inovasi di Kota Banjarbaru melalui pengembangan Aplikasi Idaman Publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, yang merupakan bagian dari penerapan *e-government*. Aplikasi ini bertujuan untuk menyatukan berbagai layanan publik dari berbagai instansi dalam satu platform digital yang mudah diakses masyarakat, sehingga memudahkan proses administrasi dan mengurangi ketergantungan pada aplikasi terpisah.

Penerapan *e-government* melalui Aplikasi Idaman Publik diharapkan dapat mempercepat proses layanan, meningkatkan aksesibilitas, dan meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Aplikasi ini menghubungkan masyarakat dengan layanan penting seperti kependudukan, perizinan, pembayaran pajak, dan layanan lainnya serta berfungsi untuk mengurangi birokrasi yang panjang, meningkatkan keterbukaan informasi publik, dan memanfaatkan teknologi digital untuk menyempurnakan tata kelola pemerintahan di Kota Banjarbaru. Dalam menganalisis pelaksanaan inovasi ini, peneliti menggunakan Teori Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Arundel, dkk. yang memiliki enam faktor keberhasilan inovasi untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan inovasi Aplikasi Idaman Publik dalam penerapan *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru.

3.1. Inovasi Sistem Pelayanan Idaman Publik Dalam Penerapan *E-government* di Kota Banjarbaru

1. *Sources of Ideas for Innovation* (Sumber Ide untuk Inovasi)

Metode penyampaian ide inovasi memainkan peranan penting dalam memastikan terjalannya komunikasi yang efektif antara pengambil keputusan dan pelaksana di lapangan. Tujuan utamanya adalah menciptakan keselarasan visi serta mendorong partisipasi aktif dari seluruh pemangku

kepentingan yang terlibat. Parzefall dkk dalam Kartika dan Oktariyanda (2022:252) menjelaskan bahwa proses inovasi mencakup tiga tahapan utama, yaitu penciptaan ide, promosi ide, dan realisasi ide. Ketiga tahapan tersebut saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan proses yang menentukan keberhasilan inovasi agar dapat diimplementasikan secara efektif.

Salah satu wujud nyata inovasi pelayanan publik di Kota Banjarbaru adalah peluncuran Aplikasi Idaman Publik. Aplikasi digital ini telah melewati tiga proses inovasi mencakup tiga tahapan di atas. Resmi diluncurkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika pada 18 September 2023, inovasi ini merupakan gagasan dari Wali Kota Banjarbaru, Bapak Aditya Mufti Ariffin, sebagai respons banyaknya aplikasi pelayanan yang terpisah-pisah, sehingga menimbulkan kebingungan di masyarakat dalam mengakses layanan publik. Permasalahan tersebut kemudian disampaikan melalui forum koordinasi bersama pihak terkait dan ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas Komunikasi dengan pendekatan *top-down* yang melibatkan peran aktif seluruh elemen organisasi.



Gambar 2. Launching Aplikasi Idaman Publik

Sumber : Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru, 2023.

Sumber gagasan dari Aplikasi Idaman Publik berasal dari dua arah, yakni internal organisasi (pimpinan daerah) dan eksternal organisasi (keluhan masyarakat). Gagasan-gagasan tersebut kemudian dikomunikasikan secara aktif dan sistematis melalui berbagai media yang tersedia. Proses ini mencerminkan pendekatan *open innovation* atau inovasi terbuka, yang mengakui pentingnya kontribusi dari pihak luar terutama masyarakat dalam merancang dan memperbaiki layanan publik secara berkelanjutan.

Sebagai bagian dari penerapan inovasi terbuka, Pemerintah Kota Banjarbaru juga telah menyediakan berbagai media pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat untuk menyampaikan saran, kritik, keluhan maupun masukan terhadap layanan publik, termasuk Aplikasi Idaman Publik. Upaya ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam membangun sistem komunikasi yang transparan, responsif, dan inklusif, sehingga mampu menciptakan ekosistem layanan digital yang partisipatif dan adaptif terhadap kebutuhan warga. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Bapak Wijaya Kusuma, S.Kom., selaku Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi dan Website Pemerintah Daerah, pada Rabu, 10 Januari 2024. Dalam wawancara tersebut, beliau menjelaskan bahwa “masyarakat dapat menyampaikan aduan terkait layanan publik, termasuk layanan dalam Aplikasi

Idaman Publi melalui berbagai kanal resmi yang telah disediakan Diskominfo, antara lain melalui aplikasi SPAN LAPOR dan layanan SMS ke 1708 dengan format “Banjarbaru (spasi) isi keluhan. Selain itu, Diskominfo juga aktif merespons aduan yang masuk melalui media sosial seperti Instagram maupun melalui kolom komentar di *Play Store*”.

Dari sisi kebaruan, Aplikasi Idaman Publik juga memenuhi indikator inovasi sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah. Regulasi tersebut menekankan bahwa inovasi daerah harus mampu menghasilkan ide, solusi, pelaksanaan, dan kebijakan baru yang memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Inovasi ini tercermin dari kemampuan aplikasi dalam menyatukan berbagai layanan publik ke dalam satu platform digital. Sebelum adanya aplikasi ini, masyarakat harus mengunduh banyak aplikasi terpisah untuk mengakses berbagai layanan. Kini, cukup dengan satu aplikasi terpadu, warga dapat mengakses berbagai layanan sekaligus, sehingga meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan aksesibilitas layanan publik di Kota Banjarbaru.

Dengan demikian, Aplikasi Idaman Publik merupakan hasil dari metode penyampaian ide inovasi yang efektif melalui pendekatan *top-down* dan partisipatif, dimulai dari arahan pimpinan hingga pelibatan aktif masyarakat. Proses inovasinya mencakup tiga tahapan utama yaitu penciptaan ide, promosi ide, dan realisasi ide yang dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan. Pengelolaan pengaduan melalui berbagai media komunikasi yang terbuka dan responsif, serta terbukti memenuhi indikator kebaruan sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017. Dengan integrasi berbagai layanan publik dalam satu platform, Aplikasi Idaman Publik berhasil meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kenyamanan bagi masyarakat Kota Banjarbaru dalam mengakses layanan digital secara terpadu.

2. Collecting Innovation Data for Single Innovations (Mengumpulkan Data Informasi Tunggal)

Dalam mengembangkan inovasi digital pelayanan publik, metode yang digunakan untuk menciptakan inovasi merujuk pada pendekatan yang diterapkan untuk memastikan inovasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan di lapangan Bekkers & Tummers (2018). Berdasarkan hasil penelitian, pengembangan Aplikasi Idaman Publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Banjarbaru menggunakan Metode *Rapid Application Development* (RAD). Pendekatan ini dipilih karena mampu mendorong proses pengembangan yang cepat, iteratif, dan fleksibel. Hal ini disampaikan oleh Bapak Muhammad Akbar, S.Kom., dalam wawancara yang dilakukan di NOC (Network Operating Center) pada 10 Januari 2024. Beliau menjelaskan bahwa:

Proses RAD memungkinkan tim membagi tahapan pengembangan ke dalam fase-fase seperti perencanaan kebutuhan, perancangan prototipe, uji coba, dan perbaikan berkelanjutan berdasarkan masukan dari pengguna. Salah satu keunggulan metode ini adalah kemampuannya dalam menghasilkan prototipe dalam waktu singkat, sehingga stakeholder dapat langsung memberikan masukan sebelum aplikasi benar-benar diluncurkan.

Lebih lanjut, Bapak Akbar menambahkan bahwa “kolaborasi lintas dinas menjadi bagian penting dalam memastikan fitur-fitur aplikasi sesuai dengan kebutuhan layanan publik. Pendekatan *modular development* juga digunakan, di mana setiap fitur dikembangkan secara terpisah, diuji, dan disesuaikan sebelum diintegrasikan ke sistem utama. Dengan cara ini, proses pengembangan menjadi lebih cepat tanpa mengorbankan kualitas dan fungsionalitas”. Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Rizki Yaomink, salah satu programmer di Diskominfo Kota Banjarbaru. Ia menyatakan bahwa “pendekatan RAD yang diterapkan memberikan ruang kolaboratif antara pengembang dan pengguna di lapangan, sehingga inovasi yang dikembangkan benar-benar relevan dan sesuai dengan kebutuhan operasional di lapangan”. Hal ini menunjukkan bahwa metode RAD tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga memperkuat dimensi partisipatif dan kolaboratif dalam proses inovasi digital.

Selain dari sisi metode, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Aplikasi Idaman Publik terus mengalami pengembangan melalui turunan layanan baru yang disesuaikan dengan dinamika kebutuhan masyarakat. Inisiatif pembaruan aplikasi tidak hanya difokuskan pada penyempurnaan tampilan dan navigasi agar lebih ramah pengguna, tetapi juga mencakup rencana penambahan fitur-fitur baru yang lebih relevan. Dalam wawancara lanjutan, Bapak Muhammad Akbar mengungkapkan bahwa “versi terbaru aplikasi yang akan dikembangkan dengan fitur seperti pengurusan surat dari kelurahan dan kecamatan secara daring, serta kerja sama dengan bank untuk mendukung sistem pembayaran transportasi umum Trans Bakula melalui *QRIS*”. Penambahan fitur-fitur ini mencerminkan upaya menciptakan layanan digital yang lebih praktis, terpadu, dan sesuai dengan perkembangan teknologi.

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Rizki Yaomink, yang menegaskan bahwa “versi terbaru aplikasi dirancang agar lebih fleksibel untuk diintegrasikan dengan berbagai layanan baru di masa mendatang”. Selain itu, Ia menyampaikan bahwa “tujuan utama pengembangan adalah memberikan akses layanan yang lebih luas dan mudah dijangkau oleh masyarakat”. Bapak Wijaya Kusuma, S.Kom., selaku Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi dan Website Pemerintah Daerah, turut menekankan “pentingnya pembaruan fitur sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang”. Ia menambahkan bahwa “kerja sama dengan pihak ketiga seperti bank daerah juga sedang dijajaki agar masyarakat dapat memanfaatkan fitur pembayaran transportasi publik langsung dari dalam aplikasi”. Strategi pengembangan ini menunjukkan bahwa Aplikasi Idaman Publik tidak hanya menjadi platform layanan publik konvensional, melainkan juga sebagai ruang inovasi berkelanjutan yang mampu beradaptasi dengan tuntutan zaman.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengembangan Aplikasi Idaman Publik mengedepankan metode inovatif dan kolaboratif melalui pendekatan RAD serta *modular development*, yang memungkinkan keterlibatan aktif pengguna dalam proses inovasi. Di sisi lain, strategi pengembangan layanan turunan yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat menunjukkan adanya komitmen serius dari Diskominfo Kota Banjarbaru dalam mewujudkan pelayanan publik digital yang praktis, efisien, dan berkelanjutan. Pendekatan ini memperkuat posisi Aplikasi Idaman Publik sebagai salah satu inovasi layanan digital yang tidak hanya responsif secara teknis, tetapi juga relevan secara sosial.

3. Innovation Culture (Budaya Inovasi)

Tingkat dukungan pimpinan terhadap inovasi merupakan indikator utama untuk mengukur sejauh mana seorang pemimpin organisasi mampu mendorong dan menjaga keberlanjutan budaya inovatif. Menurut Bason dalam Arundel, dkk. (2019), inovasi mencerminkan budaya organisasi yang terbentuk dari nilai, kebiasaan, dan asumsi bersama. Dukungan pimpinan yang kuat, tata kelola yang baik, serta pola pikir kewirausahaan sangat menentukan terciptanya lingkungan organisasi yang mendorong inovasi berkelanjutan, khususnya di sektor publik. Hal ini sangat nyata terlihat di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Banjarbaru, di mana komitmen pimpinan terhadap inovasi digital sangat tinggi, terutama dalam pengembangan Aplikasi Idaman Publik.

Pimpinan secara aktif mendorong terciptanya inovasi layanan publik yang terpadu dan mudah diakses oleh masyarakat. Komitmen tersebut diwujudkan melalui arahan langsung dari Wali Kota kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru, yang kemudian diteruskan secara struktural hingga ke tim teknis. Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Wijaya Kusuma, S.Kom., Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi dan Website Pemerintah Daerah yang menyampaikan bahwa:

Inovasi Aplikasi Idaman Publik ini merupakan tindak lanjut dari instruksi langsung Bapak Walikota yang disampaikan melalui Bapak Kadis yang kemudian disampaikan kepada kami melalui rapat internal untuk menciptakan aplikasi yang mempermudah masyarakat sehingga

tidak perlu lagi mengunduh banyak aplikasi yang justru membuat masyarakat bingung. Melalui inovasi ini, masyarakat hanya perlu *download* satu aplikasi saja.

Selaras dengan hal tersebut, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bapak Denni Herriadi, S.Kom., menegaskan bahwa “inovasi ini menjadi salah satu agenda utama dalam rapat internal bulanan. Pimpinan mendorong setiap unit kerja untuk menyatukan konten dan layanan publik ke dalam Aplikasi Idaman Publik sebagai wujud nyata kolaborasi antarinstansi”. Selain komitmen dalam bentuk arahan dan kebijakan, dukungan juga diwujudkan melalui fasilitasi teknis serta pemberian keleluasaan waktu dan pelatihan bagi tim teknologi informasi. Hal ini disampaikan oleh programmer Diskominfo, Bapak Muhammad Akbar, S.Kom., yang menyatakan bahwa “dukungan tersebut memungkinkan tim pengembang bekerja lebih efektif dalam merealisasikan aplikasi sesuai kebutuhan masyarakat”.

Sikap manajemen dan personel organisasi dalam menghadapi permasalahan sehari-hari juga menjadi cerminan kesiapan organisasi dalam mempertahankan budaya inovasi. Seperti dijelaskan oleh Halvorsen dalam Arundel dkk. (2019), motivasi dari manajer senior dan menengah memiliki peran krusial dalam mendorong inovasi di sektor publik. Kemampuan organisasi untuk merespons perubahan, bekerja sama, dan terbuka terhadap solusi baru menjadi indikator budaya kerja yang adaptif dan kolaboratif. Bukti nyata hal ini terlihat ketika tim Informatika secara sigap melakukan koordinasi dan perbaikan saat terjadi serangan terhadap Pusat Data Nasional (PDN), yang berdampak pada sejumlah fitur layanan, termasuk fitur CCTV. Bapak Wijaya Kusuma menekankan bahwa “semangat kerja sama tim sangat membantu dalam menjaga keberlangsungan layanan tersebut”. Pengalaman serupa juga disampaikan oleh programmer Bapak Riski Yaomink, yang menceritakan “adanya gangguan pada fitur pelaporan akibat pembaruan sistem oleh dinas lain tanpa koordinasi, namun segera diatasi melalui sinkronisasi ulang sistem”.

Sikap adaptif dan rasa tanggung jawab yang tinggi dari tim dalam menghadapi kendala membuktikan bahwa budaya inovasi di Diskominfo tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga preventif dan strategis. Upaya perbaikan terus dilakukan, seperti peningkatan keamanan sistem melalui *firewall*, *backup data* secara berkala, serta evaluasi risiko yang sistematis. Selain itu, program pelatihan mengenai keamanan siber dan manajemen risiko TI turut memperkuat kapasitas personel dalam merespons tantangan secara profesional.

Dari sisi pengguna, prosedur penggunaan Aplikasi Idaman Publik dirancang agar tetap sederhana dan mudah diakses. Aplikasi ini berfungsi sebagai portal yang mengarahkan masyarakat ke layanan dinas-dinas terkait sesuai kebutuhan. Pengguna cukup memilih layanan dalam aplikasi utama, dan sistem secara otomatis menghubungkan mereka ke layanan yang dikelola oleh masing-masing dinas. Panduan lebih lanjut juga disediakan oleh dinas terkait, baik melalui aplikasi masing-masing maupun media sosial,



Gambar 3. Alur Penggunaan Idaman Publik

Sumber : Diolah Peneliti, 2025.

Dengan dukungan pimpinan yang kuat, respons tim yang cepat dan kolaboratif, serta sistem yang ramah pengguna, budaya inovasi di Diskominfo Kota Banjarbaru terbukti mampu menciptakan ekosistem digital pemerintahan yang adaptif dan berorientasi pada pelayanan publik. Kondisi ini menjadi landasan penting bagi keberhasilan Aplikasi Idaman Publik sekaligus mencerminkan upaya berkelanjutan dalam mewujudkan transformasi digital sektor publik yang efektif dan berkelanjutan.

4. Dimensi *Governance and Innovation* (Tata Kelola dan Inovasi)

Dimensi *Governance and Innovation* menekankan pentingnya tata kelola yang transparan dan kolaboratif untuk mendukung penerapan inovasi teknologi dalam pembangunan kota pintar. Melalui kebijakan yang adaptif dan inovatif, pemerintah dapat mendorong partisipasi berbagai pihak serta menciptakan solusi cerdas guna meningkatkan kualitas layanan publik Hiplunudin (2017).

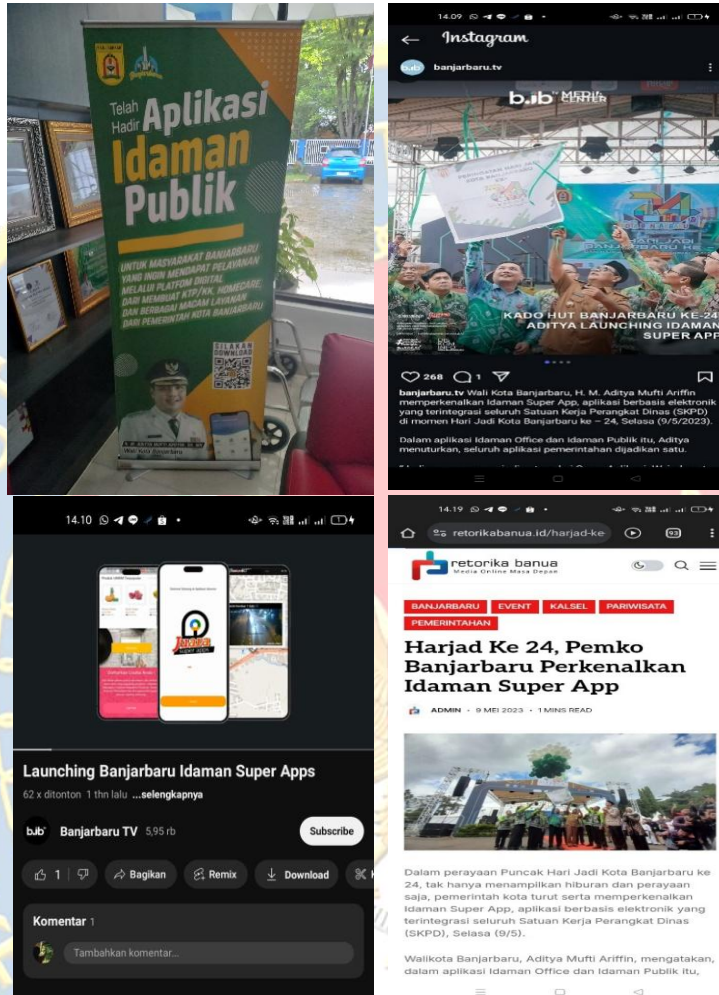
Sistem regulasi berperan sebagai fondasi utama dalam mendukung keberhasilan inovasi digital pemerintahan. Regulasi formal di tingkat nasional maupun daerah menjadi acuan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan publik berbasis teknologi. Pemerintah Kota Banjarbaru telah menetapkan Aplikasi Idaman Publik sebagai sistem informasi publik melalui Keputusan Wali Kota Nomor 188.45/264/KUM/2023. Inovasi ini juga mengacu pada Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE serta Perda Kota Banjarbaru No. 5 Tahun 2022. Kerangka ini mendukung penyatuan layanan publik secara terkoordinasi antar perangkat daerah, sekaligus selaras dengan Misi Ketiga Kota Banjarbaru, yaitu "Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Amanah".

Untuk mendukung keberlangsungan inovasi digital dan mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM), diperlukan layanan yang terarah, profesional, serta mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, efektif, dan efisien. Hal ini juga bertujuan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi kunci, karena berperan sebagai acuan dalam menjalankan proses pelayanan secara transparan dan konsisten. Namun, berdasarkan wawancara dengan Bapak Asep Saputra, S.Kom., MM., diketahui bahwa "hingga kini Aplikasi Idaman Publik belum memiliki SOP. Aplikasi ini dikembangkan secara mandiri tanpa pihak ketiga, sehingga proses kerja masih mengandalkan kebiasaan internal". Beliau menegaskan bahwa penyusunan SOP menjadi prioritas agar pengelolaan aplikasi lebih terstruktur dan sesuai standar.

Hal serupa disampaikan oleh Bapak Wijaya Kusuma, S.Kom., dan Muhammad Akbar, S.Kom., selaku programmer Diskominfo. Mereka mengakui bahwa "selama ini pengelolaan aplikasi masih berdasarkan praktik kerja yang terbentuk tanpa dokumentasi SOP, namun telah ada komitmen bersama untuk segera menyusunnya demi menjamin kesinambungan layanan, khususnya saat terjadi pergantian personel atau pengembangan lebih lanjut".

Pengetahuan masyarakat merupakan elemen penting dalam penerapan inovasi pelayanan publik, sehingga peningkatan pemahaman dan partisipasi masyarakat dilakukan melalui sosialisasi yang efektif. Sosialisasi Aplikasi Idaman Publik dilaksanakan secara luring dan daring dengan melibatkan berbagai instansi. Peran aktif Wali Kota dan Kepala Dinas Komunikasi dalam mengajak masyarakat menggunakan aplikasi ini turut memperluas jangkauan promosi. Menurut Bapak Denni Herriadi, S.Kom., selaku Kepala Seksi Komunikasi dan Kelembagaan Infrastruktur Publik bahwa "sosialisasi dilakukan melalui pemasangan X Banner di berbagai dinas serta melalui media sosial seperti *YouTube*

dan *Instagram*. Artikel informasi juga disebarluaskan untuk menambah pemahaman masyarakat”. Pendekatan yang beragam ini menunjukkan keseriusan pemerintah dalam memastikan Aplikasi Idaman Publik tidak hanya dibangun dari sisi teknis, tetapi juga dikenalkan secara menyeluruh agar dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.



Gambar 3.2. Media Sosialisasi Aplikasi Idaman Publik

Sumber: Diolah Peneliti, 2025.

Namun, kondisi ini juga menunjukkan adanya tantangan dalam menjaga kesinambungan promosi. Meskipun sosialisasi telah dilakukan melalui berbagai media, upaya tersebut belum konsisten dan berkelanjutan. Sosialisasi lebih banyak dilakukan pada tahap awal peluncuran, sementara intensitas promosi berikutnya, terutama melalui media sosial seperti Instagram dan YouTube, masih terbatas. Kurangnya kesinambungan dalam strategi komunikasi ini menyebabkan informasi mengenai fitur dan manfaat aplikasi belum tersebar secara merata, yang berpotensi memengaruhi pemahaman dan pemanfaatan masyarakat meskipun jumlah pengunduh aplikasi sudah cukup signifikan.

Dengan demikian, dimensi *Governance and Innovation* pada Aplikasi Idaman Publik menunjukkan bahwa regulasi sudah tersedia dan menjadi landasan kuat, namun belum dilengkapi dengan SOP yang mendukung operasional yang terstandar. Upaya sosialisasi telah dilakukan dengan

berbagai pendekatan, tetapi belum sepenuhnya konsisten dalam jangka panjang. Ketiga indikator ini menunjukkan bahwa meskipun dasar tata kelola dan inovasi telah terbentuk, masih dibutuhkan perbaikan dalam aspek implementasi dan komunikasi publik agar inovasi dapat berjalan berkelanjutan dan diterima secara luas oleh masyarakat.

5. Objective, Outcomes, Drivers, and Obstacles (Tujuan, Hasil, Pendorong, dan Hambatan)

Aplikasi Idaman Publik hadir sebagai solusi terpadu untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik melalui satu platform digital. Inovasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi serta kenyamanan pengguna dengan mengurangi kebutuhan untuk mengunduh banyak aplikasi dari masing-masing dinas, yang selama ini menjadi kendala dalam pelayanan digital.

Sejak diluncurkan, Aplikasi Idaman Publik telah mencapai ribuan unduhan di *Play Store*, sebuah capaian yang menunjukkan adanya penerimaan bertahap dari masyarakat. Meningkatnya interaksi pengguna, baik dalam bentuk laporan maupun permintaan layanan, mencerminkan adanya respons positif dan adaptif terhadap kemudahan layanan yang ditawarkan. Hal ini diperkuat oleh testimoni Bapak Aditya Pangestu, salah satu warga pengguna, yang mengenal aplikasi ini dari anaknya melalui media sosial. Meski awalnya ragu, setelah mencoba ia merasakan kemudahan dalam mengurus keperluan administratif tanpa perlu datang langsung ke kantor kelurahan. Ia mengapresiasi inovasi ini sebagai langkah maju dan optimis bahwa jumlah pengguna akan terus bertambah seiring dengan pengembangan aplikasi.

Dorongan utama hadirnya Aplikasi Idaman Publik adalah kebutuhan nyata untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Banjarbaru. Dalam wawancara bersama Bapak Wijaya Kusuma, S.Kom., selaku Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi dan Website Pemerintah Daerah Diskominfo Kota Banjarbaru pada 10 Januari 2024, disebutkan bahwa “dukungan dari Wali Kota Banjarbaru dan Kepala Dinas Kominfo menjadi faktor penting dalam mendorong pelaksanaan inovasi ini. Tujuannya jelas, yakni memperkuat transformasi digital dalam layanan publik”. Lebih lanjut, beliau menjelaskan bahwa “arahan pemerintah pusat untuk tidak membuat terlalu banyak aplikasi juga menjadi pendorong utama. Sebelumnya, masyarakat harus menghadapi kebingungan karena harus menggunakan banyak aplikasi berbeda untuk mengakses layanan, belum lagi keterbatasan memori perangkat yang menjadi hambatan”. Hasil observasi di lapangan mencatat bahwa terdapat 14 aplikasi pelayanan publik yang telah dikembangkan oleh berbagai dinas di Kota Banjarbaru. Jumlah ini justru menambah kompleksitas akses layanan. Situasi ini turut disampaikan oleh Bapak Muhammad Akbar, S.Kom., seorang programmer di Diskominfo Kota Banjarbaru, yang mengungkapkan bahwa “masyarakat sering kali merasa bingung akibat banyaknya aplikasi yang beredar. Oleh karena itu, Aplikasi Idaman Publik dirancang sebagai platform terpadu yang lebih sederhana, praktis, dan efisien, selaras dengan kebijakan pusat dan dukungan penuh dari pimpinan daerah”.

Namun demikian, pelaksanaan inovasi ini masih menghadapi berbagai tantangan. Dari sisi internal, keterbatasan sumber daya manusia menjadi hambatan utama. Saat ini hanya terdapat lima orang programmer yang harus menangani berbagai sistem sekaligus, sehingga proses pengembangan dan pemeliharaan aplikasi menjadi tidak maksimal. Koordinasi yang lemah antarinstansi juga mempersulit operasional, di mana beberapa dinas melakukan pembaruan sistem tanpa melibatkan tim pengelola aplikasi, menyebabkan sejumlah fitur tidak dapat diakses. Masalah lainnya berkaitan dengan status tenaga IT yang sebagian besar merupakan pegawai kontrak. Tingginya beban kerja yang tidak sebanding dengan kesejahteraan menyebabkan banyak dari mereka memilih untuk keluar. Ketiadaan SOP teknis dalam pembaruan sistem memperparah kurangnya koordinasi lintas dinas.

Sementara itu, dari sisi pengguna, sebagian masyarakat masih lebih nyaman menggunakan layanan konvensional karena belum memahami sepenuhnya manfaat dari layanan digital. Edukasi dan

sosialisasi yang dilakukan sejauh ini masih belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat secara efektif. Secara teknis, aplikasi masih mengalami sejumlah kendala, meliputi tidak bisa membuka aplikasi setelah diperbarui, fitur yang menutup sendiri (*crash*), serta proses *loading* yang sangat lambat. Hal ini tercermin dari rating 3.7 di *Play Store* dan banyaknya keluhan dari pengguna. Bahkan, fitur perizinan yang seharusnya mempermudah proses justru membuat sebagian pengguna kembali memilih cara manual.

Dimensi di atas menunjukkan bahwa aplikasi ini telah memberikan kemudahan akses layanan publik melalui platform terpadu, meski penggunaannya masih dalam tahap awal dengan respons positif dari masyarakat. Dukungan pemerintah daerah dan arahan pusat menjadi faktor kunci dalam mendorong pengembangan aplikasi yang mengatasi kebingungan akibat banyaknya aplikasi layanan. Namun, keterbatasan sumber daya manusia, sosialisasi yang tidak konsisten, *system error*, dan tidak adanya SOP menjadi hambatan signifikan dalam pelaksanaan inovasi ini.

6. *Capabilities and Tools* (Kemampuan dan Alat)

Kemampuan aparatur pelaksana dalam mengoperasikan Aplikasi Idaman Publik menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan digital. Aparatur yang terampil dan memahami teknis penggunaan aplikasi akan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru, Bapak Asep Saputra, S.Kom., MM., serta Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi dan Website Pemerintah Daerah, Bapak Wijaya Kusuma, S.Kom., diperoleh informasi bahwa:

Aparatur pelaksana memiliki kemampuan teknis yang baik dan dapat diandalkan. Mayoritas dari mereka memiliki latar belakang pendidikan di bidang teknologi informasi, baik dari sekolah kejuruan maupun perguruan tinggi, yang mendukung kompetensi dalam merancang, mengelola, dan memelihara sistem aplikasi.

Selain itu, pembagian tugas yang terstruktur sesuai bidang keahlian seperti pengelolaan *backend*, *frontend*, integrasi, dan pengujian sistem turut mendukung kelancaran operasional aplikasi. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa sistem kerja yang terorganisir berdampak positif terhadap efektivitas kinerja aplikasi. Hal ini diperkuat melalui dokumentasi kegiatan pelatihan, seperti Bimtek Pengembangan Aplikasi Berbasis Digital (5 Desember 2023), Bimtek Pengamanan Data dan Informasi (15 Februari 2024), serta Bimtek Manajemen dan Pemeliharaan Sistem (20 Februari 2024), yang secara berkelanjutan meningkatkan kompetensi teknis aparatur.

Sementara itu, dari sisi teknologi yang digunakan, pemilihan dan penerapannya dilakukan secara matang untuk mendukung efisiensi, skalabilitas, dan kenyamanan pengguna. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar, S.Kom., disampaikan bahwa Flutter digunakan sebagai bahasa pemrograman utama karena mendukung pengembangan lintas platform (*Android* dan *iOS*) dengan satu basis kode yang efisien. Untuk pengelolaan data, digunakan kombinasi *MySQL* dan *MongoDB*. *MySQL* untuk data terstruktur, dan *MongoDB* untuk data fleksibel seperti pengaduan masyarakat. *Visual Studio Code* dipilih sebagai perangkat lunak utama karena mendukung berbagai ekstensi yang mempermudah proses *coding*, *debugging*, dan integrasi sistem. Pemilihan teknologi ini turut diperkuat oleh pernyataan dari Bapak Riski Yaomink, selaku programmer, yang menyampaikan bahwa “seluruh komponen teknologi tersebut merupakan solusi terbaik untuk mendukung pengembangan aplikasi yang responsif dan mudah dikembangkan”. Dukungan infrastruktur juga menjadi perhatian utama, sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Wijaya Kusuma, S.Kom., bahwa “perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan sistem telekomunikasi telah tersedia dalam kondisi optimal”. Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang menunjukkan ketersediaan fasilitas TIK di

Diskominfo Kota Banjarbaru dalam jumlah dan kondisi yang memadai, sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan Aplikasi *Idaman Publik* tidak hanya ditentukan oleh pemilihan teknologi yang tepat dan infrastruktur yang memadai, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparatur pelaksana yang terlatih dan profesional. Kombinasi antara kesiapan sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi yang efektif menjadi faktor kunci dalam mendukung operasional aplikasi yang efisien, responsif, dan berkelanjutan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Inovasi sistem pelayanan publik melalui Aplikasi *Idaman Publik* di Kota Banjarbaru yang dikembangkan untuk menyatukan berbagai layanan publik dalam satu platform digital, belum berjalan secara optimal. Hal ini tercermin dari rating aplikasi sebesar 3,7 di *Play Store*, serta adanya keluhan dari pengguna terkait *system error* yang masih sering terjadi saat mengakses layanan. Permasalahan teknis ini menunjukkan bahwa dari sisi pengembangan dan pengujian sistem, aplikasi ini belum sepenuhnya siap untuk digunakan secara luas.

Selain kendala teknis, rendahnya pemahaman digital di kalangan lansia menjadi hambatan tersendiri dalam pemanfaatan layanan ini secara menyeluruh. Ditambah lagi, sosialisasi yang dilakukan pemerintah daerah masih belum konsisten dan kurang efektif, sehingga tingkat partisipasi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi belum mencapai target yang diharapkan. Penelitian ini juga menemukan bahwa keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam pengelolaan aplikasi berdampak pada lambatnya respons terhadap laporan masyarakat.

Lebih lanjut, ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas menyebabkan pengelolaan aplikasi tidak berjalan secara sistematis dan berkelanjutan. Hal ini menghambat proses monitoring, evaluasi, dan perbaikan aplikasi dalam jangka panjang.

Temuan-temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Ramadhania dan Sutisna (2023) yang menyatakan bahwa hambatan teknis serta rendahnya literasi digital merupakan tantangan utama dalam penerapan layanan publik digital. Penelitian Kartika dan Oktariyanda (2022) juga menggarisbawahi pentingnya promosi dan sosialisasi dalam meningkatkan pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat.

Sebagai pembanding, penelitian Sellfia dkk. (2021) tentang aplikasi *Sampurasun* menunjukkan bahwa strategi pelibatan masyarakat yang baik dan respons cepat terhadap laporan mampu meningkatkan partisipasi publik secara signifikan. Hal ini menandakan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan digital sangat ditentukan oleh kesiapan teknis, kapasitas SDM, strategi komunikasi, dan pengelolaan sistem yang berkelanjutan. Penelitian Latifah dkk. (2023) juga menekankan pentingnya kepemimpinan dan tata kelola organisasi dalam mendukung inovasi pelayanan berbasis elektronik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi *Idaman Publik* memerlukan pembenahan komprehensif, baik dari sisi teknis, manajerial, maupun dalam hal peningkatan literasi serta keterlibatan masyarakat, agar benar-benar memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Banjarbaru.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan inovasi sistem pelayanan melalui Aplikasi *Idaman Publik* telah sejalan dengan dimensi-dimensi yang dikemukakan

oleh Arundel, dkk. (2019). Inovasi ini telah berhasil Publik telah berhasil menerapkan *e-government* dengan menghadirkan layanan digital yang lebih terpadu dan mudah diakses.

Dimensi *Sources of Ideas for Innovation*, menunjukkan Aplikasi Idaman Publik telah melewati tiga proses utama dalam inovasi. Ide inovasi berasal dari internal (pimpinan daerah) dan eksternal (keluhan masyarakat). Kedua, penyampaian ide dilakukan melalui pendekatan *top-down* dan forum koordinasi, yang menjamin komunikasi efektif antar pemangku kepentingan. Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui berbagai media seperti SPAN LAPOR, SMS, media sosial, dan *Play Store*, mencerminkan penerapan prinsip *open innovation*. Inovasi ini juga memenuhi unsur kebaruan sesuai Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017, dengan menyatukan berbagai layanan publik dalam satu platform digital yang meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kenyamanan layanan di Kota Banjarbaru.

Dimensi *Collecting Innovation Data for Single Innovations* pada Aplikasi Idaman Publik, metode inovasi menggunakan pendekatan *Rapid Application Development (RAD)* dan *modular development*, yang memungkinkan proses pengembangan berlangsung secara cepat, kolaboratif, dan responsif terhadap masukan pengguna. Selain itu, pengembangan aplikasi dilakukan secara berkelanjutan melalui penambahan fitur-fitur baru yang adaptif terhadap kebutuhan dan dinamika masyarakat.

Dimensi *Innovation Culture*, menunjukkan Komitmen tinggi dari pimpinan, mulai dari arahan langsung Wali Kota hingga Kepala Dinas dan jajaran teknis, menjadi pendorong utama dalam mendorong lahirnya inovasi digital melalui Aplikasi Idaman Publik. Tim Diskominfo menunjukkan respons cepat, sikap adaptif, dan kolaboratif dalam menghadapi berbagai kendala teknis, termasuk insiden serangan pada Pusat Data Nasional (PDN) serta gangguan sistem, yang mencerminkan budaya inovasi yang proaktif. Aplikasi ini dirancang dengan tampilan yang ramah pengguna melalui sistem portal terpadu yang menyederhanakan akses terhadap layanan publik.

Dimensi *Governance and Innovation*, regulasi telah tersedia sebagai landasan hukum yang kuat mendukung penyatuan layanan digital. Namun, belum tersedianya SOP menghambat standarisasi operasional dan berisiko terhadap kesinambungan pengelolaan aplikasi. Sementara itu, sosialisasi sudah dilakukan secara luring dan daring melalui berbagai media, tetapi belum konsisten dan berkelanjutan, sehingga belum optimal dalam membangun pemahaman dan partisipasi masyarakat.

Dimensi *Objective, Outcomes, Drivers, dan Obstacles*, mencerminkan tujuan untuk menyederhanakan akses layanan publik melalui satu platform digital yang efisien dan ramah pengguna. Hasilnya terlihat dari jumlah unduhan yang telah mencapai ribuan dan respons positif masyarakat terhadap kemudahan layanan. Dukungan kuat dari pemerintah daerah serta kebijakan pusat yang mendorong integrasi layanan menjadi pendorong utama inovasi ini. Namun, implementasi masih menghadapi hambatan seperti keterbatasan SDM, kurangnya koordinasi antarinstansi, ketiadaan SOP, serta kendala teknis dan sosialisasi yang belum menjangkau seluruh masyarakat.

Dimensi *Capabilities and Tools*, menunjukkan aparatur telah memiliki kemampuan teknis yang mumpuni, didukung latar belakang pendidikan yang relevan serta pelatihan berkelanjutan, sehingga mampu menjalankan aplikasi secara efektif. Di sisi lain, penggunaan teknologi seperti *Flutter, MySQL, MongoDB*, dan *Visual Studio Code*, serta dukungan infrastruktur TIK yang optimal, turut menunjang efisiensi dan skalabilitas aplikasi.

Namun, pelaksanaannya belum optimal karena adanya keterbatasan SDM di bidang teknologi informasi, kurangnya koordinasi lintas instansi, pelaksanaan sosialisasi yang tidak konsisten dan kurang efektif, *system error* yang menyebabkan berbagai gangguan dalam aplikasi, serta tidak adanya SOP dalam pelaksanaan layanan melalui Idaman Publik.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru telah mengambil langkah sebagai upaya untuk mengoptimalkan inovasi Aplikasi Idaman Publik melalui penguatan SDM di bidang teknologi

informasi, perbaikan strategi sosialisasi melalui pendekatan yang lebih edukatif dan interaktif, dan optimalisasi teknologi guna menjamin stabilitas dan kinerja aplikasi. solusi pelayanan digital yang efisien dan semakin diminati oleh masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada aspek waktu dan biaya, yang membatasi cakupan pengumpulan data terhadap pelaksanaan inovasi sistem pelayanan melalui Aplikasi Idaman Publik. Kondisi ini mengakibatkan analisis hanya dapat dilakukan pada skala terbatas, sehingga belum mampu merepresentasikan seluruh dinamika dan tantangan penerapan aplikasi tersebut

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan inovasi sistem pelayanan Idaman Publik untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam proses penelitian ini, antara lain:

1. Kedua Orang tua tercinta, Bapak Marthen Pada dan Mama Yulianty Masiku, atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti.
2. Kedua Kakak saya, Marlio Gregi Pada dan Meis Rafelin Pada, serta adik saya, Sepriani Masiku, atas semangat dan motivasi yang terus diberikan.
3. Dr. Asri Budding, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, arahan, dan waktu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
5. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan dukungan dan bantuan, sehingga penulisan artikel ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research policy*, 48(3), 789-798. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001>
- Bekkers, V. & Tummers, L. (2018). *Innovation in the Public Sector: Towards an Open and Collaborative Approach*. *International Review of Administrative Sciences*, 84 (2), 209–213. <https://doi.org/10.1177/0020852318761797>
- Christover, D., Hidayattulah, A. S., & Mawarni, I. (2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(2), 199–214. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v2i2.73>

- Eprilianto, D. F., Niswah, F., & Meirinawati. (2018). *Innovation in the Public Sector in the Digital Era (A Study of the Process Diffusion of SIMPUS in Yogyakarta)*. Atlantis Press, 226,156-162. [10.2991/icss-18.2018.35](https://doi.org/10.2991/icss-18.2018.35)
- Hiplunudin, 2017. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik: Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara*. Yogyakarta: CALPULIS.
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrayani, E. (2020). E-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan online pendaftaran administrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik. *Publika*, 245–260. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>
- Latifah, L., Nurlukman, A. D., Chumaedy, A., & Suryatman, A. G. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (sabakota) Kota Tangerang. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(1), 167–180. <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNH/article/view/43876/20930>
- Madjid, U., Kawuryan, M. W., Averus, A., & Triyanto, T. (2024). Communication in Digital-Based Public Services in Regional Government of West Java Province. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 48-61. <https://doi.org/10.33701/jtp.v16i1.3778>
- Maulani, S., & Setiawan, T. (2024). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SISTEM PELAYANAN IZIN TERBUKA ELEKTRONIK (SIPEKA) DI DPMPTSP PROVINSI BANTEN. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(1), 10–24. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i1.6177>
- Oktariyanda, T. A. & Rahaju, T. (2018). *E-government Strategy of Surabaya City Government Through ert / rw to Improve The Quality of Publik Service Egovernment Strategy of Surabaya City Government Through e-rt / rw to Improve the Quality of Publik Service*. Journal of Physics: Conference Series, 953 (1), 1–6. [10.1088/1742-6596/953/1/012161](https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161)
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). Inovasi pelayanan pada organisasi publik.
- Pradana, G. W., Fanida E. H., & Niswah, F., (2018). *Intranet and Village Community: Optimization of Public Service Based on Electronic Government at the Local Level*. Journal of Physics: Conference Series, 953 (1), 1-7. [10.1088/1742-6596/953/1/012160](https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012160)
- Ramadhania, A., & Sutisna, J. (2023). Penerapan E-Government Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 29–48. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i1.146>
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 18(4), 590–598. [10.30872/jkin.v18i4.10363](https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363)
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.