

**OPTIMALISASI PEMANFAATAN APLIKASI UDAJANG UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA PADANG PANJANG**

M Farhan Armanda

NPP. 30. 0196

*Asdaf Kota Padang Panjang, Provinsi Sumatera Barat
Progran Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: farhan.armanda03@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Drs. H. Sabaruddin, M.Ag

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on optimizing the implementation of digital-based public services in the form of an application called udajang. **Purpose:** The purpose of this research is to optimize the utilization of the Udajang application in improving public services in the city of Padang Panjang. **Method:** The method used in this research is inductive qualitative by using inductive data analysis. Data collection techniques are carried out by observation, interviews, and documentation. While the data analysis technique used is data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Results/Findings:** Based on the results of the author's research, that optimization has actually been carried out properly but has not run optimally because there are still many deficiencies found, including a lack of socialization, the role of experts who are felt to be lacking, and a lack of community participation in the running of the shrimp application. **Conclusion:** Utilization of the udajang application has not been optimal due to several factors, namely the lack of socialization by the Padang Panjang Municipal Information and Communications Office to the public. The role of experts who are felt to be lacking in running the udajang application, so it is necessary to increase the number of udajang application managers. As well as in increasing community participation, improvements can be made in terms of features that can be utilized by the community.

Keywords: Optimization; Public service; Udajang Application

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital berbentuk aplikasi yang bernama udajang. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi Udajang dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Padang Panjang. **Metode:** Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah induktif kualitatif dengan menggunakan analisis data secara induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil penelitian penulis, bahwas

optimalisasi sebenarnya sudah terlaksana dengan baik akan tetapi belum berjalan secara maksimal dikarenakan masih banyak ditemukan kekurangan, diantaranya kurangnya sosialisasi, peran tenaga ahli yang dirasa masih kurang, serta kurangnya partisipasi masyarakat terhadap jalannya aplikasi udajang. **Kesimpulan:** Pemanfaatan aplikasi udajang belum optimal disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kurangnya sosialisasi oleh Diskominfo Kota Padang Panjang kepada masyarakat. Peran tenaga ahli yang dirasa masih kurang dalam menjalankan aplikasi udajang, sehingga perlunya penambahan jumlah pengelola aplikasi udajang. Serta dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, dapat dilakukan peningkatan dalam segi fitur yang dapat dimanfaatkan masyarakat.

Kata Kunci: Optimalisasi; Pelayanan Publik; Aplikasi Udajang

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pentingnya pelayanan publik yang berkualitas dalam pemenuhan kebutuhan dan hak masyarakat, harus menjadi perhatian pemerintah. Pemerintah dalam halnya menyelenggarakan pelayanan publik masih belum sempurna. Banyaknya masalah-masalah yang ditemui di lapangan seperti proses pelayanan yang memakan waktu yang sangat lama serta banyaknya rangkaian tahapan-tahapan yang harus dilalui masyarakat dianggap tidak efektif. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukannya inovasi baru terhadap sistem pelayanan publik.

Kehidupan pada era-sekarang ini semua tidak bisa lepas dari yang namanya teknologi, umumnya pada semua sektor sudah menggunakan teknologi, dari yang biasanya melakukan sesuatu dengan memakai alat yang terbilang jadul kini menggunakan bermacam cara seperti robot dan lainnya. Begitu pula pada zona pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah, dengan adanya perkembangan yang dirasakan pada bidang teknologi tersebut dapat melahirkan model pelayanan yang berbasis web dan aplikasi yang merupakan langkah yang sangat strategis. Namun dalam penerapannya tentu tidak semudah membalikkan telapak tangan, membutuhkan berbagai cara dalam menggapai suatu proses tersebut (Bella Husada 2019).

Di Indonesia pelayanan publik merupakan hak dari seluruh rakyat Indonesia, pada era sekarang ini yang semua berbasis teknologi tersebut maka pemerintah Indonesia menciptakan pelayanan publik tersebut dengan berbasis digital, penggunaannya tak luput dari jaringan internet di Indonesia. Dari data yang diperoleh di atas pada tahun 2022 jumlah pengguna internet di Indonesia adalah 277.7 juta pengguna dan mengalami kenaikan jumlah pengguna lebih banyak 25 juta dibandingkan tahun lalu atau diperkirakan naik 2,8 Juta atau 1,0% dari tahun sebelumnya (Andi DwiRiyanto, 2022).

Dengan adanya sebuah instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 tahun 2013 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government menjadikan ini adalah sebuah keseriusan pemerintah dalam pengembangan e-government di Indonesia, yang di kembangkan dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 yaitu membahas tentang pemerintahan yang berbasis elektronik (SPBE). Dalam mewujudkan misi pemerintah tersebut pemerintahan Provinsi Sumatera Barat juga mendukung menyukseskan misi tersebut dengan

mengeluarkan sebuah perintah yang di tulis dalam Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Sumatera Barat Nomor 20 Tahun 2018 yaitu membahas tentang sistem pemerintah yang berbasis elektronik (SPBE). Dengan adanya kebijakan tersebut pemerintah Kota Padang Panjang menindak lanjuti hal tersebut.

Berlandaskan Peraturan Daerah Kota Padang Panjang Nomor 10 Tahun 2019 yaitu membahas tentang pemerintahan yang berbasis elektronik (SPBE). Pada tahun 2020, pemerintah Kota Padang Panjang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika secara teknis mengembangkan sebuah inovasi berbentuk aplikasi yang bernama Udajang (Ultimate Daily Application of Padang Panjang) yang ditujukan pada masyarakat dan ASN. Masyarakat dapat dengan mudah memperoleh berbagai pelayanan hanya dalam genggam tangan. Ada beberapa fitur yang bisa dimanfaatkan oleh pengguna aplikasi ini, khusus bagi ASN aplikasi Udajang digunakan untuk absensi kerja harian dan menampung aplikasi resmi milik pemerintahan Kota Padang Panjang di antaranya seperti : Lakon, Panduko, JDIH, PPID, Tambo. Bagi masyarakat umum ada juga berbagai macam fitur yang dapat di manfaatkan di dalam aplikasi Udajang diantaranya : Berita, Pangan, Respon Wali, TV, Survey, Wifi, Statistik, Wisata, Penginapan, Transportasi, Kuliner, Ekonomi Kreatif, Tapak Tilas, Weather, Schedule, dan Laporan.

Untuk dapat mengakses aplikasi ini masyarakat bisa dapat memperolehnya dengan men-download aplikasi tersebut di playstore untuk handphone android menggunakan jaringan pribadi yang tersedia. Oleh karena itu, masyarakat dapat dengan mudah menggunakan berbagai macam fitur yang terdapat pada aplikasi Udajang tersebut. Udajang memberikan efisiensi waktu, biaya, tenaga dalam pelayanan, dan membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Akan tetapi masalah yang ditemukan yaitu belum semua masyarakat mengetahui tentang aplikasi Udajang tersebut secara keseluruhan dan juga masyarakat sebagai pengguna aplikasi tersebut mengeluhkan berbagai macam kendala yang ditemukan di aplikasi tersebut terlihat dari berbagai komentar yang terdapat pada laman aplikasi tersebut. Aplikasi Udajang tersebut seperti belum efektif, efisien, dan sangat perlu ditingkatkan agar berjalan dengan semestinya.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan optimalisasi aplikasi Udajang. Belum meratanya literasi masyarakat berkaitan dengan pemanfaatan aplikasi Udajang karena mayoritas penduduk berada pada garis golongan menengah ke bawah. Kemudian, kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya manfaat dari good governance dalam hal ini penggunaan aplikasi Udajang dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis digital. Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap aplikasi Udajang ini umumnya dikarenakan tidak adanya fitur yang membuat masyarakat ketergantungan untuk menggunakan aplikasi tersebut sehingga masyarakat merasa tidak memiliki keharusan untuk mengakses aplikasi Udajang tersebut. Aplikasi ini kadang mengalami kerusakan sistem sehingga belum optimal. Keterbatasan masyarakat dalam mengakses internet dan penggunaan handphone berbasis android menjadi permasalahan selanjutnya, hal ini dikarenakan kesenjangan ekonomi masyarakat.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian terdahulu yang dapat dijadikan masukan dan bahan penelitian yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Penelitian Rofingatur Nur Laila Salmah berjudul *Optimalisasi Aplikasi PPID dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen* (Rofingatur Nur Laila Salmah 2022), menemukan bahwa optimalisasi aplikasi PPID belum berjalan dengan maksimal dikarenakan sesuai dengan ketiga dimensinya masih terdapat kekurangan khususnya pada sosialisasi kepada masyarakat yang dinilai masih kurang efektif. Penelitian Aditya Marcello dkk tentang optimalisasi aplikasi Sistem Pemantauan Masyarakat (Sitasya) dalam Pelayanan Publik di Kota Manado mengemukakan bahwasanya pelayanan tersebut belum optimal dikarenakan banyaknya keluhan masyarakat terkait kendala saat mengakses aplikasi (Sitasya) oleh masyarakat Kota Manado (Aditya Marcello Sumartono, Stefanus Sampe 2020). Nursari Ahmad dalam penelitiannya yang berjudul *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (DIGIDES) di Desa Madello Kecamatan Balusu Kabupaten Barru* (Ahmad 2022) menemukan aplikasi DIGIDES memiliki banyak keuntungan, kesesuaian dari segi pemahaman dan peningkatan fungsi kegunaan aplikasi. Dengan adanya aplikasi tersebut semua bisa terealisasi dengan efisien. Berdasarkan hasil penelitian Azizah dan Siti tentang efektivitas aplikasi Ogan Opian terhadap pelayanan publik di Kabupaten Purwakarta, menunjukkan bahwa aplikasi ogan lopian yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Purwakarta dapat meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Purwakarta. Pemerintah Kabupaten Purwakarta sudah berhasil menyusun e-government dengan baik khususnya dalam aplikasi ogan lopian yang sangat membantu masyarakat (Azizah Nur Syahbani 2018). Penelitian Muhammad Farid dkk berjudul *Optimalisasi Aplikasi Open SID pada Sistem Administrasi Pemerintah Desa Gabusbanaran* (Farid 2022) menemukan bahwa aplikasi Open SID memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan serta keterampilan kepada jajaran perangkat desa Gabusbanaran terkait sistem informasi desa, membantu dalam menyebarkan informasi secara cepat dan menyeluruh melalui website, dan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi dari desa. Hasil penelitian dari Novi Anggraeni dan Hanny Purnamasari tentang *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Studi Kasus Pada Aplikasi Sapa Cetar* menemukan penelitian yaitu melalui aplikasi Sapa Cetar memudahkan apabila terealisasi sesuai dengan tujuan dibentuknya aplikasi ini. Dengan diberlansungkannya penerapan E-Government dalam pelayanan publik dapat melahirkan pemerintahan yang berdaya guna dan bermanfaat bagi pemerintahan dan masyarakat (Novi Anggraeni 2022).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yaitu pelayanan informasi publik melalui aplikasi Udajang yang mana dapat membuat pelayanan informasi publik menjadi lebih efisien, efektif, dan fleksibel. Kemudian untuk lokus penelitian yang berada di Kota Padang Panjang, Provinsi Sumatera Barat juga berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu. Selain itu, indikator/dimensi yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat Hotniar Siringoringo (2005) yang menyatakan bahwa optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa dicapai jika tujuan pengoptimalan adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan jika tujuan pengoptimalan adalah meminimumkan

biaya. Terdapat 3 (tiga) elemen optimalisasi yang harus diidentifikasi yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau, menganalisa, dan memperoleh gambaran jelas mengenai penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital berbentuk aplikasi Udajang (Ultimate Daily Activity of Padang Panjang, sehingga dapat mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi Udajang dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Padang Panjang.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan penggunaan analisis data secara induktif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif penulis melakukan wawancara terhadap 8 orang informan yang terdiri atas Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang, Kepala Bidang *E-Government* dan Teknologi Informasi, Kepala Seksi Layanan Aplikasi, Staf Pengelola aplikasi Udajang, dan Pengguna Aplikasi Udajang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori optimalisasi oleh Hotniar Siringoringo (2005) yang menyatakan bahwa optimalisasi adalah poses pencarian solusi terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa dicapai jika tujuan pengoiptimalan adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan jika tujuan pengoiptimalan adalah meminimumkan biaya. Dan beliau menyatakan ada tiga (tiga) point masalah optimalisasi yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang di batasi (Siringoringo 2005).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Udajang untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Padang Panjang

Penulis menggunakan teori optimalisasi dari Hotniar Siringoringo untuk menganalisis bagaimana optimalisasi aplikasi Udajang dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang. Dalam teori Hotniar Siringoringo menyebutkan bahwa optimalisasi dipengaruhi oleh 3 (tiga) faktor yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang di batasi.

1. Tujuan

Salah satu elemen optimalisasi menurut Hotniar Siringoringo ialah tujuan dengan konsep tujuan ialah mencakup proses minimalisasi dan maksimalisasi. Minimalisasi digunakan saat tujuan dari optimalisasi berkaitan dengan biaya, waktu, jarak, dan semacamnya, sementara maksimalisasi berlaku saat orientasi tujuan mencakup keuntungan, penerimaan, dan semacamnya.

a. Minimalisasi

Tujuan dari minimalisasi setiap program yang di buat oleh pemerintah Kota Padang Panjang selalu mempertimbangkan kondisi masyarakatnya. Selanjutnya tujuan minimalisasi dari adanya optimalisasi aplikasi Udajang dalam meningkatkan pelayanan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang didapatkan apabila terjadi penurunan materi maupun non materi yang tidak menimbulkan kerugian baik dari segi waktu, biaya, dan jarak. Di sini dapat diketahui bagaimana proses penanganan sebuah pelayanan yang ditangani oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang dalam memproses sebuah penanganan pelayanan informasi untuk masyarakat.

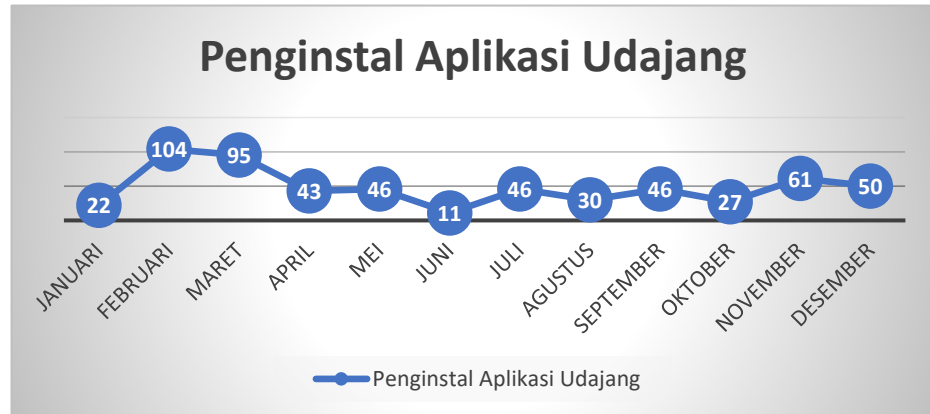
Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, informan mengatakan bahwa proses penanganan pelayanan sangat bergantung kepada kualitas jaringan internet, adapun beberapa fitur yang berkaitan terhadap layanan pemerintah dikelola oleh admin yang berbeda sesuai dengan instansi dinas yang terkait. Jadi, cepat atau lambatnya proses pelayanan aplikasi Udajang tergantung respon admin terkait. Tetapi dari fitur yang bersifat informasi umumnya dapat langsung diakses oleh pengguna. Namun dari segi jarak dan biaya, aplikasi ini sangat membantu karena masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk mengurus suatu dokumen yang diperlukan, cukup diakses dalam aplikasi tersebut.

Jadi, dapat disimpulkan bahwasanya cepat lambatnya proses pelayanan tergantung pada kualitas internet, respon admin, serta fitur yang diakses. Untuk itu perlu adanya peningkatan koordinasi antara admin instansi terkait dan admin pengelola aplikasi Udajang. Akan tetapi aplikasi ini sudah membantu masyarakat dari segi jarak dan biaya dalam mengurus dokumen yang diperlukan masyarakat.

b. Maksimalisasi

Tujuannya yaitu mencapai kegunaan aplikasi Udajang agar bisa digunakan ke seluruh lapisan masyarakat dalam peningkatan pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang serta memaksimalkan penggunaan aplikasi Udajang melalui upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang.

Aplikasi Udajang merupakan aplikasi yang sangat mudah digunakan oleh masyarakat Kota Padang Panjang dari kalangan semua umur. Kualitas aplikasi ini secara umum sudah baik tetapi perlunya perbaikan pada sistem tersebut agar aplikasi ini dapat lebih optimal digunakan oleh masyarakat. Belum meratanya literasi masyarakat berkaitan dengan pemanfaatan aplikasi Udajang karena mayoritas penduduk berada pada garis golongan menengah ke bawah, menjadi salah satu faktor penyebab kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya manfaat dari good governance dalam hal ini penggunaan aplikasi Udajang dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis aplikasi. Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap aplikasi Udajang ini umumnya dikarenakan tidak adanya fitur yang membuat masyarakat ketergantungan untuk menggunakan aplikasi tersebut sehingga masyarakat merasa tidak memiliki keharusan untuk mengakses aplikasi Udajang tersebut.



Sumber Diolah Penulis

Pada grafik di atas dapat diketahui bahwa tahun 2022 di Kota Padang Panjang pengguna aktif mengalami gelombang naik turun tidak merata per tiap bulannya, di situ dapat dinilai bahwasanya tingkat kesadaran atas aplikasi ini masih dianggap kurang.

Bersumber pada hasil wawancara yang penulis lakukan pada informan, didapati bahwa intensitas penggunaan aplikasi Udajang mengalami peningkatan dari waktu ke waktu namun belum mencapai target yang diharapkan. Dari data yang dikumpulkan penulis, diperkirakan jumlah pengguna aplikasi Udajang ini masih 30% dari penduduk Kota Padang Panjang. Hasil intensitas penggunaan aplikasi Udajang dalam pelayanan publik diperoleh berdasarkan hasil perhitungan rata-rata dari seluruh skor intensitas penggunaan aplikasi Udajang.

Jumlah Pengguna Aplikasi Udajang

| NO | Bulan | Jumlah Pengguna Aktif |
|----|-----------|-----------------------|
| 1 | Januari | 879 |
| 2 | Februari | 901 |
| 3 | Maret | 1005 |
| 4 | April | 1100 |
| 5 | Mei | 1143 |
| 6 | Juni | 1189 |
| 7 | Juli | 1200 |
| 8 | Agustus | 1246 |
| 9 | September | 1276 |
| 10 | Oktober | 1322 |

| | | |
|----|----------|------|
| 11 | November | 1349 |
| 12 | Desember | 1410 |

Sumber diolah penulis

2. Alternatif Keputusan

Alternatif keputusan adalah bagian dari dimensi optimalisasi yang dikemukakan oleh Hotniar Siringoringo (2005). Alternatif keputusan terjadi ketika ada dua atau lebih cara pengambilan keputusan, sehingga diperlukan suatu metode dan cara dalam mengambil sebuah keputusan dalam pelaksanaannya. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang mempertimbangkan cara terbaik untuk mengimplementasikan keputusan di era digital dengan harapan keputusan tersebut dapat berjalan secara efektif dan efisien.

a. Efektif

Dalam target penelitian ini agar sampai ke masyarakat senantiasa pemerintahan Kota Padang Panjang khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika seharusnya melakukan sosialisasi kepada masyarakatnya.

Aplikasi Udajang merupakan wujud inovasi dari Pemerintah Kota Padang Panjang yang diharapkan memberikan manfaat yang luar biasa kepada masyarakat yang berisikan informasi seputaran daerah Kota Padang Panjang cukup dalam satu aplikasi. Tujuan utama aplikasi tersebut yaitu untuk masyarakat dan dimanfaatkan sepenuhnya oleh masyarakat untuk pelayanan publik. Namun, nyatanya berdasarkan informasi yang didapati penulis dari informan bahwa belum meratanya pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi Udajang tersebut. Umumnya yang mengetahui aplikasi ini adalah pegawai negeri yang bekerja di lingkup Pemerintahan Kota Padang Panjang. Hal tersebut semata-mata dikarenakan oleh kurangnya sosialisasi oleh pihak Pemerintah Kota Padang Panjang khususnya oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang dalam memberikan edukasi terhadap masyarakat serta pelaksanaan sosialisasinya masih kurang intens, maksud dari sosialisasi tersebut ialah memperkenalkan dan memberikan edukasi khusus membahas tentang penggunaan aplikasi tersebut.

Jadi, dapat disimpulkan bahwasanya aplikasi ini sangat perlu disosialisasikan kembali oleh Pemerintah Kota Padang Panjang khususnya oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang agar masyarakat mengetahui dan memanfaatkan aplikasi Udajang tersebut untuk pelayanan publik di Pemerintahan Kota Padang Panjang.

b. Efisien

Efisien adalah sesuatu mencapai sebuah tujuan yang optimal cepat dan tepat serta sesuai dengan keinginan. Untuk dapat mengoptimalkan penggunaan aplikasi udajang, maka perlunya penambahan fitur. Tujuan dari penambahan fitur pada aplikasi Udajang akan membuat aplikasi menjadi lebih menarik lagi sebagai media

informasi pelayanan publik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang dapat berkoordinasi dan bekerja sama dengan beberapa OPD lainnya agar dapat memberikan penawaran yang menarik kepada masyarakat agar tingkat penggunaan dan minat masyarakat Kota Padang Panjang terhadap aplikasi Udajang diharapkan lebih meningkat.

3. Sumber Daya yang Dibatasi

Menurut Hotniar Siringoringo (2005), sumber daya yang dibatasi adalah salah satu elemen pengoptimalan. Sumber daya ini diklasifikasikan sebagai sumber daya pendukung dan sumber daya manusia.

a. Sumber Daya Penunjang

Faktor yang pertama yaitu faktor sumber daya penunjang, pemenuhan sarana prasana dalam hal menunjang pelaksanaan aplikasi. Dimana dalam kasus ini adalah sarana dan prasarana pendukung dari sebuah aplikasi Udajang dalam pelayanan publik. Dalam membangun sebuah aplikasi sangat diperlukan server dan jaringan internet untuk pelaksanaan program informasi pelayanan publik di Kota Padang Panjang.

Daftar Sarana dan Prasarana Diskominfo Kota Padang Panjang

| No | Nama Barang | Jumlah | Kondisi Barang | | | |
|----|---------------------------------|--------|----------------|----|-----|---|
| | | | B | KB | RB | H |
| 1. | Meja Kerja | 28 | B | | 2RB | |
| 2. | Kursi Kerja | 37 | 37B | | 2RB | |
| 3. | Lemari | 8 | B | | | |
| 4. | Komputer/Pc | 19 | B | | 3RB | |
| 5. | Notebook/Laptop | 34 | B | | | |
| 6. | Komputer Server | 6 | B | | | |
| 7. | Access point/wifi AP controller | 109 | B | | | |
| 8. | Harddisk | 16 | B | | 1RB | |

| | | | | | | |
|----|--------|---|---|--|--|--|
| 9. | Server | 2 | B | | | |
|----|--------|---|---|--|--|--|

Sumber Diskominfo Kota Padang Panjang

Data ini adalah informasi sarana prasarana di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang. Kemudian, untuk memastikan kelancaran layanan informasi publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang memiliki akses internet tersendiri. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang telah memiliki server yang digunakan sebagai database aplikasi Udajang yang mana merupakan inti dari aplikasi yang telah dibuat. Namun bagi masyarakat sebagai pengguna aplikasi masih ditemukan kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses internet dan penggunaan handphone berbasis android.

b. Sumber Daya Manusia

Sumberdaya manusia adalah ujung tombak dari suatu organisasi, dimana sumber daya manusia selalu aktif dalam setiap kegiatan atau program yang dilakukan oleh suatu organisasi. Dalam pelaksanaan penggunaan aplikasi Udajang sebagai sumber informasi publik dibutuhkannya sumber daya manusia yang handal dan terampil dalam mengoperasikan aplikasi tersebut atau yang sering disebut sebagai operator. Tidak hanya menjalankan sebuah aplikasi tetapi jika terjadi sebuah masalah, operator tersebut dapat menanganinya.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang memiliki sumber daya aparatur berjumlah 69 orang terdiri dari 24 orang PNS dan 45 orang tenaga harian lepas (THL), namun tenaga ahli yang khusus menangani aplikasi Udajang tersendiri hanya dikelola oleh satu orang saja yang bertindak sebagai juru kunci aplikasi, jika terjadi masalah dibantu oleh rekan operator yang lain. Maka diperlukan penambahan tenaga ahli agar proses pelayanan publik melalui aplikasi Udajang dapat berjalan dengan cepat, mudah, dan efisien.

3.2 Hambatan yang mempengaruhi Optimalisasi Aplikasi Udajang dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Padang Panjang

Pada penelitian ini, penulis menemukan beberapa hambatan sehingga menyebabkan aplikasi Udajang di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang tidak berjalan dengan optimal sebagaimana mestinya. Faktor penghambat optimalisasi aplikasi Udajang di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang antara lain sebagai berikut :

1. Kurangnya Sosialisai Aplikasi Udajang Oleh Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang

Sosialisasi sangat penting diberikan kepada masyarakat. Tetapi sosialisasi tersebut masih sangat kurang dilakukan oleh dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang. Setelah wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada Kepala Bidang E-Government dan Teknologi Informasi bahwa aplikasi tersebut belum seluruh masyarakat mengetahuinya.

Dikarenakan minimnya pengetahuan masyarakat akan adanya aplikasi Udajang dan juga disebabkan karena masyarakat kurang sadar terkait program yang dikeluarkan oleh pemerintah apalagi berbasis teknologi. Masyarakat tersebut mengetahui aplikasi tersebut jika masyarakat memiliki keharusan menggunakan aplikasi tersebut saat sedang dibutuhkan, jika dirasa tidak penting masyarakat enggan mengetahui lebih lanjut program yang dikeluarkan oleh pemerintah.

2. Peran Tenaga Ahli yang masih kurang

Peran serta tenaga ahli merupakan faktor yang paling penting dalam mendukung suatu tujuan rencana keberhasilan sebuah aplikasi dalam pengoptimalan aplikasi Udajang dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Padang Panjang. Terbatasnya ketersediaan Sumber Daya manusia khususnya yang berlatar belakang IT dan tenaga teknis untuk mengurus administrasi dan pengolahan informasi aplikasi Udajang masih menjadi hambatan dalam optimalisasi penggunaan aplikasi Udajang. Permasalahan yang ditemukan di lapangan adalah kurangnya jumlah tenaga ahli yang mengelola dan mengoperasikan aplikasi tersebut.

3. Kurangnya Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam penggunaan aplikasi ini. Kurangnya partisipasi masyarakat menggunakan aplikasi ini tidak lain dikarenakan kebanyakan masyarakat tidak tertarik akan fitur yang disediakan. Sejauh ini fitur yang disediakan hanya berupa informasi dan beberapa layanan dalam pengurusan administrasi masyarakat. Hal ini tentu membuat masyarakat tidak memiliki kewajiban untuk mengakses aplikasi tersebut.

3.3 Upaya yang dapat dilakukan pemerintah dalam mengatasi hambatan yang dihadapi dalam Optimalisasi Aplikasi Udajang dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Padang Panjang

Penyelenggaraan pelayanan publik berbasis aplikasi ini masih ditemukan beberapa hambatan, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang melakukan upaya yang dapat mengatasi antisipasi terhadap faktor penghambat dalam proses pelaksanaannya.

1. Sosialisasi kepada Masyarakat

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang melakukan berbagai upaya dalam mengatasi hambatan tentang bagaimana kurangnya sosialisasi dalam pelayanan informasi publik melalui aplikasi Udajang yaitu melakukan sosialisasi menggunakan sosial media. Jika dirasa sosialisasi langsung ke masyarakat tidak memungkinkan. Karena berbagai pertimbangan seperti melibatkan banyak peserta yang memakan banyak biaya dan waktu, sehingga itu bukanlah solusi yang efektif dan efisien. Sementara dengan menggunakan media sosial dalam pelaksanaan sosialisasi akan lebih praktis, apalagi di zaman sekarang ini hampir semua kalangan masyarakat sudah memiliki gawai. Contoh bentuk media sosial yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang yang dapat dimanfaatkan untuk sosialisasi seperti facebook, Instagram, twitter, youtube.

Diharapkan dengan media sosial ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat atas program pemerintahan Kota Padang Panjang khususnya teknologi informasi. Tetapi walaupun tidak semua aplikasi milik pemerintah yang digunakan masyarakat tetapi setidaknya diharapkan masyarakat memiliki pengetahuan akan aplikasi yang diluncurkan oleh pemerintah. Pemerintah Kota Padang Panjang khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang harus lebih bekerja keras menyuarakan pentingnya teknologi untuk diterapkan dan keuntungannya. Contoh manfaatnya seperti masyarakat tidak lagi perlu datang ke kantor pemerintahan cukup menggunakan gawai hal ini akan lebih menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat.

2. Penambahan Jumlah Pengelola Ahli Aplikasi Udajang

Dalam dunia kerja khususnya pada Pemerintahan Kota Padang Panjang di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang sangat perlu tenaga ahli yang mengerti terhadap teknologi informasi khususnya ahli pemrograman aplikasi. Dengan adanya teknologi Informasi berbasis aplikasi pelayanan publik ini maka akan memberikan kemudahan, seperti dalam menangani pelayanan publik berbasis aplikasi pada aplikasi Udajang. Yang dilihat di lapangan bahwasanya staf pengelola aplikasi Udajang ini sebagai juru kunci aplikasi ini masih ditangani oleh satu orang, perlu dilakukannya penambahan jumlah pengelola ahli agar aplikasi ini dapat berjalan secara optimal. Sehingga dengan bertambahnya tenaga ahli ini maka diharapkan aplikasi ini dapat dijauhkan dari berbagai masalah yang menghambat jalannya sebuah pelayanan publik berbasis aplikasi ini.

3. Perlu Dilakukannya Penambahan Fitur untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat

Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat yang masih kurang, hendaknya Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Padang Panjang melakukan penambahan fitur pada aplikasi Udajang. Aplikasi Udajang memang sudah dapat diakses dengan baik, tetapi sebagian besar masih sekadar mempublikasikan informasi seputaran daerah Kota Padang Panjang sebagai sumber informasi alternatif. Menu utama (beranda, home) dari aplikasi tersebut kebanyakan berisi informasi seperti Berita Daerah, Destinasi Wisata, Kuliner, Perkiraan Cuaca, dan sebagainya yang bersifat hanya sebatas digunakan sebagai sarana penyampaian informasi. Perlunya penambahan fitur pada aplikasi Udajang yang memberikan manfaat lebih kepada masyarakat yang memungkinkan kontak antara pemerintah dan masyarakat melalui aplikasi dapat dilakukan secara on-line sehingga lebih intensif dan terbuka. Dan juga diharapkan penambahan fitur memungkinkan transaksi pelayanan publik melalui aplikasi, melakukan pengunduhan formulir, membayar pajak, asuransi publik, dan sebagainya. Sehingga masyarakat merasa butuh dan terbantu akan adanya aplikasi udajang tersebut.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penggunaan aplikasi udajang memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di Kota Padang Panjang. Aplikasi Udajang merupakan aplikasi agregasi yang memuat beragam layanan untuk ASN dan Masyarakat Kota Padang Panjang. Udajang hadir sebagai bentuk pro-active responds terhadap perubahan yang terjadi sebagai dampak pandemi yang terjadi. Udajang dicita-citakan akan menjadi hubungan dalam kolaborasi G2B, G2C sebagai bagian dari implementasi konsepsi

Smart City di Kota Padang Panjang. Aplikasi Udajang merupakan salah satu bentuk implementasi Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 tahun 2013 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government, yang dikembangkan dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 yaitu membahas tentang pemerintahan yang berbasis elektronik (SPBE). Penulis menemukan temuan penting yakni penggunaan aplikasi Udajang sudah berjalan dengan cukup baik sebagai sarana penyedia informasi layanan publik. Sama halnya dengan temuan Rofingatun Nur Laila Salmah bahwa keterbukaan informasi publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen telah meningkat terbukti dengan didapatkannya predikat “Menuju Informatif” pada tahun 2020 sedangkan pada tahun 2021 sudah mendapatkan predikat “Informatif”. Begitupun dengan temuan Novi Anggraeni dan Hanny Purnamasari bahwa dengan diberlansungkannya penerapan E-Government dalam pelayanan publik dapat melahirkan pemerintahan yang berdaya guna dan bermanfaat bagi pemerintahan dan masyarakat.

Layaknya aplikasi pemerintah lainnya, aplikasi Udajang juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya masyarakat belum semua mengetahui aplikasi tersebut dan juga masyarakat mengeluhkan berbagai kendala yang ditemukan di aplikasi tersebut sehingga belum optimal, layaknya temuan Aditya Marcello dkk (Aditya dkk., 2020). Kurangnya sosialisasi sebagai penyebarluasan informasi mengenai aplikasi Udajang juga menjadi masalah berikutnya, layaknya temuan Rofingatun Nur Laila Salmah (Salmah, Rofingatun Nur Laila, 2022).

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat optimalisasi aplikasi Udajang yakni minimnya pengetahuan masyarakat Kota Padang Panjang akan aplikasi milik pemerintah, khususnya aplikasi Udajang menandakan kurangnya sosialisasi ataupun pengenalan kepada masyarakat. Padahal pada era digital ini sosialisasi sangat mudah dilakukan diberbagai platform, yang paling sederhana ialah sosialisasi menggunakan media sosial. Selain itu, terbatasnya ketersediaan sumber daya manusia khususnya yang berlatar belakang IT dan tenaga teknisnya yang mengelola dan mengoperasikan aplikasi Udajang masih menjadi hambatan dalam optimalisasi penggunaan aplikasi Udajang. Kemudian kurangnya partisipasi masyarakat sebagai pengguna aplikasi tidak lain dikarenakan kurangnya minat masyarakat akan fitur yang disediakan dalam aplikasi tersebut.

IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa optimalisasi telah terlaksana dengan baik akan tetapi belum berjalan secara maksimal dikarenakan masih banyak ditemukan kekurangan. Pemanfaatan aplikasi udajang belum optimal disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kurangnya sosialisasi oleh Diskominfo Kota Padang Panjang kepada masyarakat. Diharapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang dapat memaksimalkan penyebarluasan informasi mengenai aplikasi Udajang Peran tenaga ahli yang dirasa masih kurang dalam menjalankan aplikasi udajang, sehingga perlunya penambahan jumlah pengelola aplikasi udajang. Serta dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, dapat dilakukan peningkatan dalam segi fitur seperti transaksi pelayanan publik melalui aplikasi dan memberikan manfaat

lebih kepada masyarakat, yang memungkinkan kontak antara pemerintah dan masyarakat melalui aplikasi dapat dilakukan secara on-line, sehingga lebih intensif dan terbuka.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu waktu dan biaya penelitian. Dimana penelitian ini hanya memiliki waktu 14 hari dengan 10 hari kerja. Penelitian juga hanya dilakukan pada beberapa informan saja sebagai subjek dalam penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).

Kemajuan teknologi merupakan tuntutan bagi pemerintah dan masyarakat agar mampu menjalankan pemerintahan secara digital (e-government). Oleh karena itu, penulis menyarankan agar Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang lebih aktif lagi menjalankan perannya sebagai penyedia informasi dan mengeluarkan aplikasi Udajang agar lebih mudah diakses masyarakat.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang ikut serta membantu pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Marcello Sumartono, Stefanus Sampe, Neni Kumayas. 2020. "OPTIMALISASI INFORMASI APLIKASI (SITASYA) SISTEM PEMANTAUAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MANADO." 2.
- Ahmad, Nursari. 2022. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI DIGITAL DESA (DIGIDES) DI DESA MADELLO KECAMATAN BALUSU KABUPATEN BARRU."
- Andi DwiRiyanto. (2022, February 18). Data Digital Indonesia Tahun 2022 Halaman 1 - Kompasiana.com. Retrieved May 9, 2023, from KOMPASIANA website: https://www.kompasiana.com/andidwiryanto/620fe14651d76471ad402f76/data-digital-indonesia-tahun-2022?page=1&page_images=2
- Azizah Nur Syahbani, Siti Nuraini. 2018. "Efektivitas Aplikasi Ogan Opian Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Purwakarta."
- Bella Husada. 2019. "Peran Teknologi Informasi Terhadap Pelayanan Publik." Retrieved March 6, 2022 (<https://mcity.id/peran-teknologi-informasi-terhadap-pelayanan-publik/>).
- Farid, Muhammad dkk. 2022. "Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Open SID Pada Sistem Administrasi Pemerintah Desa Gabusbanaran."
- Novi Anggraeni, Hanny Purnamasari. 2022. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT STUDI KASUS PADA APLIKASI SAPA CETAR."

Rofingatun Nur Laila Salmah. 2022. "OPTIMALISASI APLIKASI PPID DALAM MENINGKATKAN PELAYANANINFORMASI PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKAKABUPATEN KEBUMEN."

Siringoringo, Hotniar. 2005. Pemrograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Sumatera Barat Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Daerah (Perda) Kota Padang Panjang) Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

