

Inovasi Sektor Publik Pada Program “Tangerang Bisa” Dalam Penerapan Aplikasi Sabakota di Kota Tangerang

¹Putri Handayani, Agus Suherman, Fitria Firdiyani

¹Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang, Indonesia; 1901010031@students.unis.ac.id

Received: May 31, 2023; In Revised: July 19, 2023; Accepted: August 29, 2023

Abstract

The purpose of this study is to examine IT-based public service innovations in the “Tangerang Bisa” Program, the Sabakota Application, Tangerang City. The purposive technique is used by researchers to select research subjects. In determining the informants that researchers use. This is because researchers choose data sources that researchers consider in accordance with the research object that the research raises. This study was conducted at the Government Center of the Tangerang City Communication and Information Service. In this study using the theory, namely the Public Sector Innovation Theory according to Roger (2003) which consists of 5 indicators, namely, 1) Relative Advantage (Relative Advantage); 2) Compatibility (suitability); 3) Complaxity (complexity), 4) Triability (Possibility of trying); 5) Observability (Ease of being observed). Sabakota comes from the Sabilulungan application made by the Bandung City Government. Descriptive qualitative data collection method was used in this study. By using observation, interviews, and documentation, then used methods of analysis, reduction, study, and drawing conclusions. With this system, everyone can see and supervise the submission process. This shows the transparency of the Tangerang City Government in the distribution of social assistance, as well as social projects that the community wants. People in Tangerang City who wish to apply for social assistance can do so through the Tangerang Live portal quickly and easily. The Tangerang City Government started the Tangerang Bisa Program, which is one of the IT-based social assistance by relying on one application, namely Sabakota, Tangerang City. One of these programs provides business capital assistance to novice entrepreneurs who want to start or grow their business during the COVID19 pandemic. The support from the Tangerang CAN Assistance Program on the SABAKOTA Application has made many people, especially those affected by the pandemic, want to develop and maintain their business. And for residents of Tangerang City.

Keywords: Public Sector, Innovation, Sabakota Application.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan populasi yang terus meningkat, semakin banyak orang yang pindah ke kota setiap hari. Indonesia sekarang memiliki internet, sehingga dapat menggunakannya sebagai sumber informasi dan memberikan layanan pemerintah kepada masyarakat. Sebelumnya, seluruh sistem harus dilakukan secara manual, dengan memakan waktu dan proses yang lama. Dibandingkan dua puluh tahun yang lalu, internet lebih mudah diakses dan memungkinkan orang dan bisnis untuk berkomunikasi dan mendapatkan informasi dengan cara yang berbeda. Fenomena internet telah mengubah masyarakat. Kepentingan sektor swasta mendorong pertumbuhan internet, tetapi pemerintah sekarang menjadi bagian dari revolusi ini.

Setiap layanan publik seharusnya mengandung inovasi baru, karena inovasi adalah produk baru yang menggantikan metode lama. Sistem Aplikasi Bantuan Kota Tangerang (SABAKOTA) Sistem aplikasi selektif untuk bantuan kota di Tangerang baik individu atau kelompok oleh pemerintah dalam menunjang urusan pengelolaan pemerintah daerah diajukan oleh seluruh masyarakat Kota Tangerang. Yang sebelumnya urusan penyelenggaraan pemerintah dilakukan secara konvensional sekarang sudah beralih keteknologi seperti berbasis android, komputer dan lain sebagainya. Perkembangan ini sangat cepat membawa berbagai perubahan di segala aspek kehidupan yang biasanya mengerjakan sesuatu dengan konvensional sekarang sudah beralih keteknologi seperti berbasis android, komputer dan lain sebagainya yang berbasis IT. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah kata luas yang mengacu pada teknologi informasi dan teknologi komunikasi yang digunakan dalam transmisi informasi. Dengan inspirasi dan dorongan masyarakat untuk terus menciptakan teknologi untuk meningkatkan kehidupan, diharapkan teknologi informasi ini dapat mendukung pekerjaan yang berdampak besar pada perubahan (Syaputri, 2018).

Tujuan dan tujuan inovasi daerah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Pasal pertama peraturan tersebut menyatakan bahwa tujuan inovasi daerah adalah untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah dan meningkatkan daya saing daerah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, peraturan pemerintah memberikan landasan dasar bagi instansi daerah untuk melakukan inovasi, terutama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi ini dapat mencakup berbagai pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah yang didasarkan pada prinsip-prinsip seperti peningkatan efektivitas, perbaikan efektivitas, dan kualitas pelayanan.

Dengan hal ini Pemkot Tangerang terdorong melakukan inovasi dalam reformasi birokrasi untuk memastikan bahwa penduduk kota dapat menikmati pelayanan publik yang baik. Dengan demikian, Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Tangerang melakukan inovasi dengan menggunakan teknologi di era canggih. Aplikasi adalah jenis inovasi layanan yang dimaksud. Menghadirkannya Aplikasi Sabakota Kota Tangerang Program Tangerang Bisa Untuk menggunakan layanan ini, orang harus mengunduh atau mendownload aplikasi di smartphone atau HP yang berbasis Android. Dengan hanya mengunduh aplikasi Tangerang Live, orang-orang dapat menikmati layanan pemerintah Kota Tangerang secara instan. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk melihat aktivitas pegawai secara langsung melalui layar kaca besar dan telepon genggam Walikota. Berdasarkan penjelasan di atas, akan menarik untuk melakukan penyelidikan menyeluruh tentang inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang untuk meningkatkan pelayanan publik yang diberikan melalui Aplikasi Sabakota Kota Tangerang.

Gambar 1



Sumber: tangerangkota.go.id, 2023

Sabakota merupakan replika dari aplikasi milik Pemkot Bandung, Aplikasi Sibilulungan, yang memungkinkan seluruh masyarakat melihat dan mengawasi proses pengajuan. Program Tangerang Bisa-Bantuan Aplikasi Sabakota diluncurkan oleh pemerintah Kota Tangerang. Di tengah pandemi COVID-19, ini merupakan salah satu program bantuan modal usaha bagi

wirausaha pemula yang dapat memulai atau mengembangkan bisnis mereka. Dengan mendaftar lewat Aplikasi Tangerang Live pada Sabakota Kota Tangerang. Di tahun 2020 nominal yang diberikan sebesar 500 ribu rupiah dan di tingkatkan kembali menjadi 760 ribu rupiah tahun 2021 bantuan yang diluncurkan pada HUT RI KE-76. Dengan demikian usaha yang dilakukan harus di Kota Tangerang, buksn hsnys itu saja KTP luar Kota Tangerang juga tidak bisa, karena memang diperuntukan untuk warga Kota Tangerang. Hadirnya Aplikasi Sabakota oleh Pemkot Tangerang ini agar kestabilan perekonomian Kota Tangerang dimasa Pandemi Covid-19 tetap stabil. Inovasi yang dapat diuji, yang berarti inovasi baru dapat diterima hanya setelah telah diuji dan terbukti mempunyai keuntungan dan keunggulan yang dapat dibilang sudah memenuhi standar kebermanfaatan yang bisa secara langsung di gunakan dengan hanya mengandalkan satu Aplikasi saja.

Aplikasi Sabakota Kota Tangerang ini salah satu inovasi yang merupakan trobosan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang berada di Kota Tangerang, dengan masyarakat yang sejahtera, tenang, senang, damai dan sentosa, Dimana masyarakat yang sejahtera terdiri dari orang-orang yang sehat, damai, dan sentosa serta memberikan dampak yang positif bagi keberlangsungan hidup.

Tabel 1

Perbandingan Respon Masyarakat Terhadap Yang Sudah Mendapatkan Bantuan Dan Yang Belum Mendapatkan Bantuan Program

Yang sudah mendapatkan Bantuan	Yang belum mendapatkan Bantuan
<p>Hadirnya program pemerintah kota tangerang ini sangat memberikan dampak yang positif dari yang sebelumnya kita belum mengetahui apa itu aplikasi Sabakota dan bagaimana cara menggunakannya. Kita sebagai Warga yang mendapatkan bantuan secara Cuma-Cuma sangat antusias dengan menerima bantuan tersebut yang didapatkan langsung oleh Pemkot Tangerang dengan mendaftarkan diri melalui Aplikasi Sabakota Kota Tangerang. Hadirnya Program “Tangerang Bisa” ini dapat meningkatkan perekonomian masyarakat melalui adanya Program tersebut, Program ‘Tangerang Bisa’ sudah dikatakan sangat membantu masyarakat yang sedang menangani kesulitan di masa pandemi. Hal ini yang menjadi salah satu aspek penting untuk kesejahteraan masyarakat tetap ada.</p>	<p>Adanya bantuan dari Pemkot Tangerang yang diluncurkan mengenai Program Tersebut ini ada sebagian warga belum mengetahuinya dan dari RT/RW pun tidak ada kejelasannya apakah ada yang mendapatkan bantuan tersebut atau tidak nya. Sebagian besar merasa Program ini tidak tersalurkan secara efektif dan tidak tepat sasaran hal ini disebabkan karena adanya kegagalan informasi, sosialisasi. Saran yang dapat diberikan untuk pemerintah adalah agar lebih selektif dalam menyalurkan Bantuan kepada masyarakat dengan memperbaiki kembali data-data yang tidak akurat dan ikut serta ke lapangan untuk memastikan kebenaran data dan kriteria yang pantas mendapatkan Bantuan, selain itu pemerintah juga perlu membangun jaringan komunikasi lebih efektif, mulai dari pusat wilayah, daerah, RT sehingga Bantuan dapat tersalur dan terpantau dengan baik. Semenjak adanya pandemi ini semakin banyak masyarakat yang hidup dibawah garis kemiskinan, dan inilah yang harus menjadi perhatian utama oleh pemerintah.</p>

Sumber: Masyarakat Kota Tangerang 2021

Tabel 2
Data Penerima Tangerang Bisa Tahun 2020

TANGERANG BISA TAHUN 2020		
NO	KECAMATAN	JUMLAH PENERIMA TANGERANG BISA 2020
1	Kecamatan Tangerang	2066
2	Kecamatan Pinang	531
3	Kecamatan Periuk	275
4	Kecamatan Neglasari	325
5	Kecamatan Larangan	224
6	Kecamatan Karawaci	1171
7	Kecamatan Karang Tengah	456
8	Kecamatan Jatiuwung	152
9	Kecamatan Cipondoh	487
10	Kecamatan Ciledug	148
11	Kecamatan Cibodas	766
12	Kecamatan Benda	619
13	Kecamatan Batu ceper	305
		7525

Sumber: Dinas Perekonomian, 2023

Tabel 3
Data Penerima Tangerang Bisa Tahun 2021

TANGERANG BISA TAHUN 2021		
NO	KECAMATAN	JUMLAH PENERIMA TANGERANG BISA 2021
1	Kecamatan Tangerang	1698
2	Kecamatan Pinang	1191
3	Kecamatan Periuk	316
4	Kecamatan Neglasari	214
5	Kecamatan Larangan	424
6	Kecamatan Karawaci	914
7	Kecamatan Karang Tengah	180
8	Kecamatan Jatiuwung	131
9	Kecamatan Cipondoh	499
10	Kecamatan Ciledug	363
11	Kecamatan Cibodas	460
12	Kecamatan Benda	797
13	Kecamatan Batu ceper	229
		7416

Sumber: Dinas Perekonomian, 2023

Dari uraian diatas bahwa yang dialami pada UMKM dampaknya tanpa kita sadari yaitu menjadi ancaman perekonomian nasional. Oleh karena itu harus ada penanganan dari pembinaan dan bantuan pelaku UMKM dimasa pandemi dan hal ini lah yang perlu menjadi salah satu perhatian pemerintah. Adanya inovasi yang diluncurkan akan membawa salah satu dampak yang positif. Tangerang Bisa dapat memberikan kontribusi dalam memecahkan masalah UMKM Indonesia yang terdampak bencana Covid-19. Dimana inovasi dan teknologi

salah satu solusi kebangkitan UMKM ditengah pandemi Covid-19 ini khususnya Para pelaku UMKM mendapatkan motivasi dan solusi untuk masalah mereka, dan mereka memiliki kemampuan untuk bangkit selama pandemi Covid-19.

Berdasarkan hasil latar belakang diatas masih terdapat permasalahan terkait inovasi sektor publik pemerintah yaitu Aplikasi Sabakota Kota Tangerang pada Program Tangerang Bisa di Kota Tangerang meliputi kurangnya permodalan pelaku UMKM, penggunaan aplikasi yang belum optimal, rendahnya penggunaan aplikasi oleh masyarakat, kurangnya pengetahuan teknologi masyarakat dan informasi mengenai aplikasi yang tidak merata. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam dimana mengenai Program Pada bantuan “Tangerang Bisa” menggunakan aplikasi SABAKOTA Kota Tangerang yang mengenai “Inovasi Sektor Publik Pada Program “Tangerang Bisa” Dalam Penerapan Aplikasi Sabakota Di Kota Tangerang”.

Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian tentang Inovasi Pelayanan Publik Pada Program Tangerang Bisa Sabakota Kota Tangerang. Metode penelitian adalah kualitatif deskriptif. Moleong menegaskan bahwa tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif karena informasi bersifat deskriptif dan berasal dari sumber seperti dokumen dan kata-kata. dan tulisan yang berasal dari informan atau sumber yang diteliti dan dapat dipercaya kebenarannya. Teknik purposive digunakan oleh peneliti untuk memilih subjek penelitian. Dalam penentuan informan yang peneliti gunakan. Hal ini dikarenakan peneliti memilih sumber data yang peneliti anggap sesuai dengan objek penelitian yang peneliti angkat. Studi ini dilakukan di Pusat Pemerintahan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tangerang. Dalam penelitian ini menggunakan teori, yaitu Teori Inovasi Sektor Publik menurut Roger (2003) yang terdiri dari 5 indikator yaitu, 1) Relative Advantage (Keuntungan Relative); 2) Compability (Kesesuaian); 3) Complaxity (Kerumitan), 4) Triability (Kemungkinan dicoba); 5) Observability (Kemudahan diamati). Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Bagian Perekonomian Pemerintah Kota Tangerang, Sub Koordinator Pemeliharaan dan Implementasi Aplikasi Bidang Pengembangan E-Government Dinas Kominfo Kota Tangerang, Sub Koordinator Perencanaan dan Pengawasan Ekonomi Mikro Kecil dan Masyarakat Kota Tangerang.

Data primer dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, internet dan dokumen penting lainnya prosedur pemilihan informasn digunakan melalui presesi, pertemuan dari dokumentasi. Serta digunakan reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan dalam analisis data.

Hasil Dan Pembahasan

Pembahasan dari hasil pemelitian mengenai inovasi pelayanan publik yaitu berdasarkan Program Pemerintahan yang diluncurkan untuk Program Tangerang Bisa Pada Aplikasi Sabakota Bencana Pada masa pendemi Covid19 yang berjudul Inovasi Sektor Publik Pada Program “Tangerang Bisa” Dalam Penerapan Aplikasi Sabakota Di Kota Tangerang. Proses inovasi tidak sama untuk setiap organisasi atau lembaga. Sektor publik dapat mengadopsi inovasi dengan menggunakan lima karakteristik inovasi (Roger, 2003). Yang pertama adalah Relative advantage (Keuntungan relative), Compatibility (Kesesuaian), Complexity (Kerumitan), Triability (Kemungkinan dicoba), Observability (Kemudahan diamati).

Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

(Roger, 2003) Inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai yang lebih besar dibandingkan dengan berbagai inovasi yang telah ada sebelumnya. Inovasi selalu memiliki nilai baru yang membedakannya dari yang sebelumnya. Hasil tanggapan dengan masyarakat yang mendapatkan Program Bantuan Tangerang Bisa Aplikasi SABAKOTA Kota Tangerang, infotman yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa pada Program Pemerintah Kota Tangerang Bisa ini sangat membantu mereka, dan manfaat yang mereka dapatkan sangat banyak bagi masyarakat karena semua pengurusan dipermudah dengan ini proses yang didapatkannya pun sudah terbilang sangat cepat dan jelas tanpa adanya bertatap muka dan biaya yang lain sebagainya tentunya hal ini tidak menunggu waktu yang lama. Dari hasil yang didapatkan oleh peneliti ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rogers (2003). Hasil wawancara dengan apa yang peneliti amati bahwa Program yang menggunakan Aplikasi SABAKOTA ini sudah sesuai dengan apa yang dirasakan oleh masyarakat dengan hal ini sudah cukup jelas sekali bahwa masyarakat pun sudah merasa sangat puas dan terbantu adanya Program Tangerang Bisa Pada Aplikasi Sabakota ini masyarakat mendapatkan banyak manfaat dengan adanya Program yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Tangerang melalui Aplikasi SABAKOTA Kota Tangerang dapat memberikan kontribusi dalam memecahkan permasalahan UMKM Indonesia yang terdampak Covid19.

Compatibility (Kesesuaian)

(Roger, 2003) Selain itu, inovasi memiliki karakteristik yang sesuai dengan inovasi yang menggantikannya. Tujuannya adalah agar inovasi yang lebih lama tidak hanya dibuang begitu saja dan mengakibatkan biaya yang tinggi, tetapi juga menjadi bagian dari transisi ke inovasi yang baru. Program Tangerang Bisa Pada Aplikasi Sabakota Kota Tangerang ini sudah berjalan Kurang lebih dua tahun lebih. hal ini mengatakan bahwa inovasi daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah, dengan sasaran untuk mempercepat pembangunan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Selain itu, inovasi daerah juga menawarkan akses yang lebih mudah, membuat pengurus administrasi Pelayanan Pemerintahan Kota Tangerang tidak lah terlambat dalam melayani masyarakat yang terkena bencana. Data yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan menunjukkan bahwa aplikasi ini sudah memenuhi nilai yang ada dan memudahkan juga masyarakat dalam mengurus kepentingannya, mereka mengatakan bahwa adanya Sebuah Program yang diluncurkan Pemerintah Kota Tangerang ini bukan semata mata hanya sebagai gambaran saja namun juga sebagai rasa untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dimana saja yang dilakukan secara Cuma Cuma tanpa adanya biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat Kota Tangerang.

Informasi yang diberikan ini sangat membantu melalui adanya sebuah ProgramTangerang Bisa Pada Aplikasi Sabakota yang diluncurkan Pemerintah Kota Tangerang ini dengan Aplikasi SABAKOTA Kota Tangerang. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rogers (2003). Berdasarkan hasil pengamatan dan berbicara tentang nilai yang didapat oleh peneliti dilokasi ada dua yaitu ada positif dan negatif. Nialai positif yang didapatkan yaitu tidak lagi mengantre panjang untuk bisa mendapatkan bantuan secara tatap muka lagi tetapi sudah secara online dengan menggunakan satu Aplikasi saja sudah mendatangkan manfaat bagi seluruh warga Masyarakat Kota Tangerang dengan meningkatkan kesadaran masyarakat Rogers (2003), tentang pentingnya pemanfaatan teknologi dan membuat serta mengembangkan sistem yang dijangkau dan digunakan oleh masyarakat. setelah adanya nilai positif yang dirasakan oleh masyarakat lain halnya dengan sisi negatif nya yaitu masih banyak warga masyarakat atau Menurutnya, masih banyak usaha kecil dan menengah (UMKM) yang tidak memiliki perangkat elektronik atau tidak dapat memanfaatkan kemudahan promosi

di media berbasis internet seperti media sosial. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pendampingan pemerintah tentang digitalisasi dan potensi media sosial sebagai sarana promosi. "Masih banyak usaha kecil dan menengah yang belum membuat media sosial, bahkan sedikit yang sudah punya hanya untuk menggunakannya sebagai sarana promosi." Oleh karena itu kenapa hal ini penting untuk masyarakat tau tentang perkembangan teknologi Di kota Tangerang, namun, ini belum mencakup semua orang karena beberapa orang belum tahu tentang keberadaan aplikasi ini atau tidak tahu bagaimana ia digunakan. dengan ini Untuk meningkatkan ekonomi nasional dan meningkatkan taraf kehidupan masyarakat umum, pemerintah diharapkan mulai memberikan perhatian lebih kepada UMKM atau warga masyarakat melalui sosialisasi, seperti program Tangerang Bisa Pada Aplikasi SABAKOTA Kota Tangerang.

Complexity (Kerumitan)

(Roger, 2003) Inovasi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi daripada inovasi sebelumnya karena memiliki karakteristik baru. Namun demikian, inovasi ini menawarkan metode atau pendekatan yang lebih baru dan lebih baik, sehingga kompleksitas tersebut biasanya tidak menjadi masalah yang signifikan untuk diterapkan. Berdasarkan peneliti yang diperoleh dari informan Hal ini didasarkan pada metode kerja yang lebih mudah dan efisiensi, dan input data laporan pengelolaan tidak akan membutuhkan banyak waktu. pelayanan Pemerintah Kota Tangerang. Dengan demikian, pemerintah harus mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari inovasi ini agar mereka dapat mengubah pelayanan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan temuan wawancara, peneliti menemukan di mana inovasi diperlukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik secara langsung dan tanpa berbicara dengan orang lain. Ini sejalan dengan teori yang diusulkan oleh (Roger, 2003). Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan bahwa pada Program Tangerang Bisa ini mempunyai dampak yang sangat positif bagi keberlangsungan perekonomian warga Kota Tangerang dimasa Pandemi Covid19 kenapa karena Aplikasi SABAKOTA ini mempunyai kebermanfaatan yang sangat menguntungkan untuk bisa membantu warga masyarakat Kota Tangerang ini dengan menggunakan satu Aplikasi saja dirumah dan tidak perlu lagi jauh-jauh dengan mengantree atau berdesak-desakan untuk bisa mendapatkan bantuan secara Cuma-Cuma. Mungkin dari segi fisik atau wujud desain aplikasi ini masih banyak yang belum memahaminya tetapi oleh karena adanya sosialisasi yang dilakukan dari beberapa kecamatan di Kota Tangerang ini fungsi dalam penggunaan aplikasi SABAKOTA mempunyai tingkat krumitan yang tinggi bukan lagi semua masalah yang penting. Dengan adanya program dari pemerintah warga bisa mendapatkan apa yang mereka dapatkan pada bencana Covid-19.

Triability (Kemungkinan Dicoba)

(Roger, 2003) Inovasi hanya dapat diterima jika telah lulus uji dan terbukti memiliki nilai dan keuntungan yang lebih besar daripada inovasi sebelumnya. Oleh karena itu, inovasi harus lulus fase "uji publik", di mana semua orang memiliki kesempatan untuk memeriksa kualitasnya dan menentukan apakah itu layak atau tidak. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan bahwa beberapa dari infoeman yang peneliti wawancarai mengenai kemudahan yang dicoba dalam aplikasi ini, informan mengatakan bahwa sebelum Program ini diluncurkan oleh pemerintah Kota Tangerang yaitu kita melakukan tahap sosialisasi dan masyarakat yang ikut berpartisipasi sangat aktif dalam mengikuti sosialisasi tersrbut dan hal ini sangat membangun kebersamaan serta mensyuport adanya Program Tangerang Bisa Pada Aplikasi SABAKOTA Pemerintah Kota Tangerang yang telah diluncurkan ini. Tim layanan SABAKOTA berkomitmen untuk memberi tahu masyarakat sebanyak mungkin tentang inovasi layanan SABAKOTA. Di kota Tangerang, tetapi ini belum mencakup semua orang karena

masih ada orang yang belum tahu tentang aplikasi tersebut. SABAKOTA yang diluncurkan Pemerintah Kota Tangerang terkait dalam Program Tangerang Bisa serta belum banyak yang memahami cara penggunaan kerja dari aplikasi SABAKOTA tersebut. Namun, untuk mengetahui tingkat keberhasilan aplikasi SABAKOTA, yang diperlukan sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Rogers (2003). Hasil keterangan wawancara bahwa aplikasi ini sudah sesuai dengan apa yang peneliti lihat karena dapat dikatakan adanya inovasi apabila sudah melewati fase uji coba, di mana setiap orang atau pihak yang terlibat memiliki kesempatan untuk menguji kualitas inovasi yang ada. Setelah fase uji coba ini selesai, setiap orang atau pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas aplikasi yang sudah ada. SABAKOTA yang Pemerintah luncurkan, dan dari sini pun dapat dilihat adanya keunggulan dan tingkat kualitas sejauh mana aplikasi ini memang dapat berjalan dengan semestinya dan dari banyaknya tanggapan masyarakat yang positif pun dengan kehadiran Program serta adanya aplikasi SABAKOTA ini masyarakat sangat antusias, karena system keamanan dalam aplikasi inilah yang terpenting, kami semua bisa mengurus apapun dimanapun berada dan kapanpun, warga masyarakat sangat berpartisipasi adanya Program yang diluncurkan Pemerintah Kota Tangerang ini yaitu Program Tangerang Bisa Pada Aplikasi SABAKOTA Kota Tangerang.

Observability (Kemudahan Diamati)

(Roger, 2003) Inovasi harus dapat dilihat dan diamati dari berbagai sudut pandang yang berkaitan dengan bagaimana berfungsi dan dapat menghasilkan inovasi yang lebih baik (Basuki, 2009). Dari uraian diatas dan pendapat yang di kemukakan dari para ahli dapat diketahui bahwa inovasi adalah sebuah penemuan baru yang unik, khas dan berbeda dari penemuan-penemuan sebelumnya, dari perbedaan tersebutlah membuat sebuah inovasi yang dikeluarkan memiliki nilai yang tinggi dan dengan inovasi akan lebih efisien dalam melakukan hal yang mudah. Dapat dikatakan bahwa dari adanya inovasi pelayanan elektronik SABAKOTA Pemerintah Kota Tangerang telah memperhatikan beberapa faktor acuan untuk inovasi pelayanan tersebut, maka dalam hal ini sebuah Program yang diluncurkan Pemerintah Kota Tangerang ini sudah cukup baik. dengan adanya aplikasi SABAKOTA ini akan mewujudkan pelayanan administrasi Pemerintah Kota Tangerang yang transparan dan akuntabel. Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Rogers (2003). Berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa aplikasi ini sudah sesuai dengan apa yang dilihat dilapangan secara langsung bahwa masyarakat sangat membutuhkan uluran tangan dari pemerintah khusus nya Pemkot Tangerang ini dengan menghasilkan ide inovasi, aplikasi SABAKOTA atau Program Tangerang Bisa yang duluncurkan oleh Pemerintah Kota Tangerang ini sudah mendapatkan hasil yang cukup baik, namun ada beberapa peningkatan untuk menuju yang lebih baik lagi, hal ini pun yang terlihat dengan adanya website atau aplikasi untuk melakukan permohonan dan mengecek sejauh mana perkembangan data yang diajukan serta dengan ini yang menjadi budaya kerja Pemerintah Kota Tangerang agar lebih mempermudah masyarakat dalam mendapatkan sebuah pelayanan yang baik.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Program “Tangerang Bisa” Dalam Aplikasi Sabakota Kota Tangerang

Inovasi pelayanan publik dianggap menjadi suatu solusi yang tepat untuk mengatasi rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Proses inovasi tidak sama untuk setiap organisasi atau lembaga. Maka latar belakang dari adanya faktor pendukung dan penghambat suatu Inovasi Sektor Publik Pada Aplikasi Sabakota Kota Tangerang ini yaitu sebagai berikut.

Faktor pendukung pada aplikasi saba kota, yaitu: Untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat berpenghasilan rendah, dengan pemberian bantuan secara cuma-cuma program tangerang bisa ini; Merupakan salah satu bantuan tunai untuk mengurangi dampak ekonomi akibat adanya pandemi covid-19; Mempermudah proses penyaluran bantuan langsung tunai melalui transfer via bank tanpa harus datang untuk mengantre untuk mempermudah pencairan dana bantuan tersebut. Sedangkan faktor pendukung pada aplikasi sabakota, yaitu: Penggunaan aplikasi yang belum optimal akan rendahnya penggunaan aplikasi oleh masyarakat, sehingga kurangnya pengetahuan teknologi masyarakat; Sosialisasi informasi mengenai aplikasi yang tidak merata; kurangnya sosialisasi Rt dengan masyarakat yang menjadikan bantuan sosial tersebut tidak tepat sasaran.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil Studi tentang Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi dalam Program Tangerang Bisa Aplikasi SABAKOTA Kota Tangerang mencapai beberapa kesimpulan berdasarkan analisis data yaitu. Pertama, *Relative advantage* (Keuntungan Relative) Program Tangerang Bisa Pada Aplikasi SABAKOTA Kota Tangerang in memiliki banyak keuntungan Antara lain tidak mengeluarkan biaya tambahan atau biaya transportasi dan tidak ada biaya kepentingan administrasi lainnya hal ini adalah nyata turun tangan pemerintah untuk mengeluarkan bantuan secara Cuma-Cuma dengan adanya bencana yaitu dimasa Pandem Covid-19. Kedua, *Compability* (Kesesuaian) Setelah membandingkan dengan nilai-nilai yang ada pada sebelumnya, yaitu ada beberapa informan menemukan kesesuaian dari pemahaman peningkatan akan fungsi pada kegunaan aplikasi tersebut. Ketiga, *Complexity* (Kerumitan) Dimana hal ini tingkat kerumitan yang ada pada Aplikasi tersebut yaitu hanya menyesuaikan saja yaitu hal nya kendala yang terjadi dengan adanya Aplikasi SABAKOTA ini semua bisa teratasi dengan efisien dan tepat pada waktunya. Masyarakat yang sudah mendaftarkan tidak perlu lagi mengantre untuk mendapatkan bantuan bencana tersebut, hanya berdiam dirumah dan ajuan dari masyarakat akan segera teratasi dengan cepat. Keempat, *Triability* (Kemungkinan Dicoba) Program Tangerang Bisa yang diluncurkan pemerintah Kota Tangerang ini kemungkinan harapannya untuk dicoba sangat besar apalagi harapannya untuk mensejahterakan masyarakat dan menjadi salah satu pengurusan administrasi yang efisien serta tepat waku. Kelima, *Observability* (Kemudahan Diamati) Program Tangerang Bisa ini banyak sekali yang mendapatkan apresiasi dari kalangan masyarakat yang sedang mendapatkan bencana dengan memerlukan bantuan langsung dari pemerintah serta Dimana adanya Aplikasi atau sebuah inovasi yang dihadirkan dari pemerintah ini sangat dinikmati dan menguntungkan oleh banyak orang baik dari lembaga-lembaga pemerintah itu sendiri ataupun non pemerintah.

Referensi

- Albury, D. (2003). Inovasi di sektor publik. *Jakarta: PT Elex Media. Komputindo.*
- Ahmad, R. (1990). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Ahmad, N. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (Digides) Di Desa Madello Kecamatan Balusu Kabupaten Barru*. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Alia, S., Ratnasari, E. (2021). *Aplikasi Pikobar Solusi Digital Andalan Bagi Jawa Barat Untuk Covid-19*. 3(3), 249–257.

- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta.*, 3(1), 66–77
- Cresswell, J.W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486.
- Fadhilatunnisa, S., Farida, A. S. (2020). Evaluasi Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Berbasis AkruaL Pada Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah 151*, 5(3), 248–253.
- Firdaus., Lawati, S. (2019). Keterjangkauan Informasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 2(1), 1–7.
- Hadi, K., Asworo, L., Taqwa, I. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society*, 4(1), 115.
- Maolana, P., Maruao, T. F. A., Hidayani, A., Wijaya, C. S., Ardiansyah, F. (2020). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik GO-DOK Di Kota Tasikmalaya. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 2(1), 22–28.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Puskadarya
- Roger, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations 5th edition*. Free Press.
- Sugiyono. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Afabeta
- Samboteng, L., Kasmad, R. (2014). Sistem Informasi Organisasi Berbasis Jaringan dalam Penentuan Strategi (Network-based Information Systems Organizations In Defining A Strategy). *Jurnal Borneo Administrator*, 10(2).
- Saputra, D. P., Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211.
- Syaputri, I. K. (2018) Internet Case: Mengkaji Makna Cyberbullying. *Jurnal Ilmiah Syi'ar*, 18(1), 39.
- Tiyas, A. A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Pada Sistem Pembayaran Bank Indonesia Banten. *Prosiding Nasional FISIP Universitas Islam Syekh-Yusuf*, 1(1), 21-30.