



**\*Korespondensi**

Email<sup>1</sup> : [imansyahabindaf@gmail.com](mailto:imansyahabindaf@gmail.com)

Email<sup>2</sup> : [arnidiana@yahoo.com](mailto:arnidiana@yahoo.com)



Inovbook Publications

Wisma Monex 9<sup>th</sup> Floor

Jl. Asia Afrika No 133-137 Bandung,  
40112



Karya ini dilisensikan di bawah  
Lisensi Internasional Creative  
Commons Atribusi Nonkomersial  
sharelike 4.0.

## **STRATEGI KOTA BEKASI DAN KOTA JAMBI DALAM PENGEMBANGAN INOVASI DIGITAL DAN KREATIVITAS MASYARAKAT**

**Imansyah Abinda Firdaus<sup>1\*</sup>, Arnidiana<sup>2\*</sup>**

<sup>1</sup>Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi | Jl. Jend. Ahmad Yani No.1, RT.001/RW.005, Marga Jaya, Kec. Bekasi Sel., Kota Bks, Jawa Barat 17144

<sup>2</sup>Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Jambi | Jl. RM. Nur Atmadibrata No. 1, Telanaipura, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi 36361

Disetujui: 30 Januari 2021

**Abstract:** *The development of information and communication technology is also very profitable compared to manual or traditional methods. This is evidenced by the faster people get information through various information and communication technologies which are getting better. This study aims to analyze the innovations made by the Regency / City in an effort to take advantage of technological developments in increasing the efficiency of activities carried out in each City / Regency. This research uses a qualitative approach. With qualitative methods and descriptive approaches, it is hoped that the City of Bekasi and Jambi City will be able to dig deeper into data so that it can be identified a number of public service innovations that have been carried out by Bekasi City and Jambi City. The population in this study are districts / cities that have made innovations in their regions, while the samples in this study are innovations made by Bekasi City and Jambi City in an effort to utilize the latest digital information and communication technology. The result of the PPDB Online innovation is that the admission process of new students runs smoothly, as well as the implementation of online scholarship and PPDB management. Then, the result of the online scholarship is that the process of providing merit scholarship assistance is distributed according to the set quota. Meanwhile, the result of the innovation of the Telephone Sahabat Wanita dan Anak is a complaint service through a psychologist where the psychologist who serves Tesa is ready to serve 24 hours. Where, the function of services through psychologists is Telecounseling Services for Women and Children, Outreach Services, and also Emergency Services.*

**Keywords:** *Innovation, Digital Technology, Public Services, Society, Information*

**Abstrak:** Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini juga sangat menguntungkan dibandingkan dengan cara-cara manual atau tradisional. Hal itu dibuktikan dengan semakin cepatnya masyarakat dalam mendapatkan informasi melalui berbagai teknologi informasi dan komunikasi yang semakin baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi yang dilakukan oleh Kabupaten/Kota dalam upaya memanfaatkan perkembangan teknologi dalam meningkatkan efisiensi aktivitas yang dilakukan pada setiap Kota/Kabupaten. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif. Dengan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif diharapkan mampu menggali data secara lebih mendalam sehingga dapat diidentifikasi sejumlah inovasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Kota Bekasi

dan Kota Jambi. Populasi dalam penelitian ini adalah Kabupaten/Kota yang telah melakukan inovasi di daerahnya, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah inovasi yang dilakukan oleh Kota Bekasi dan Kota Jambi dalam upaya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terbaru yang bersifat digital. Hasil dari adanya inovasi PPDB Online yaitu proses penerimaan peserta didik baru berjalan lancar, serta terlaksananya pengelolaan beasiswa dan PPDB online. Kemudian, hasil dari adanya beasiswa online yaitu proses pemberian bantuan beasiswa prestasi disalurkan sesuai Quota yang ditetapkan. Sedangkan hasil dari adanya inovasi Telepon Sahabat Perempuan Dan Anak yaitu layanan pengaduan melalui Psikolog dimana Psikolog yang melayani Tesa siap melayani 24 jam. Dimana, fungsi pelayanan melalui psikolog adalah Layanan Telekonseling Bagi Perempuan dan Anak, Layanan Penjangkauan, dan juga Layanan Darurat.

**Kata Kunci :** Inovasi, Teknologi Digital, Layanan Publik, Masyarakat, Informasi

## I. PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengamandatkan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundangundangan. Artinya pemerintah daerah mempunyai hak dan wewenang untuk membuat inisiatif sendiri, mengelola, dan mengoptimalkan potensi sumber daya, serta mengatur arah pembangunan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akan tetapi, pada dasarnya kewenangan tersebut adalah pelimpahan kewenangan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. (Simandjuntak, 2015)

Inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya. (Hutagalung & Hermawan, 2018: 26) Beberapa faktor penting yang berpengaruh dalam pengembangan inovasi pemerintah daerah adalah sumber daya manusia, partisipasi masyarakat, aspek kepemimpinan, infrastruktur, manajemen

informasi, dan lingkungan bisnis (swasta). Seperti dijelaskan oleh (Muflihah & Susanto, 2017: 306-308) dan (Andhika, 2018: 210-213), yaitu bahwa kesuksesan pelaksanaan inovasi pemerintah daerah sangat dipengaruhi adanya kolaborasi penataan kelembagaan, aktor kebijakan, dan masyarakat. Kualitas sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap tumbuhnya inovasi, baik dari segi jumlah maupun jenis inovasi itu sendiri, terutama kemampuan pimpinan dalam mengorganisir lingkungan kerjanya untuk lebih inovatif. (Yudha & Susanto, 2019: 5)

Jembatan penghubung berbentuk infrastruktur pendukung akan memberikan dorongan suksesnya inovasi. Lebih lanjut, pemanfaatan teknologi harus didasari oleh kebijakan pemerintah, hal ini menggambarkan pemerintah ikut mendorong pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan efisiensi aktivitasnya. Bila dibandingkan dengan kemajuan teknologi, maka teknologi menjadi alat transformasi diberbagai bidang pelayanan pemerintah antara penerima dan penyedia layanan. Teknologi umumnya dimanfaatkan dalam aktivitas pemerintah untuk memperbaiki sektor pelayanan publik, saat ini inovasi lebih sering dikaitkan dengan pemanfaatan teknologi. (Andhika, 2018: 216)

Kondisi inovasi Pemerintah Indonesia saat ini berada pada urutan ke-85 dunia dan dua terbawah di tingkat Asia. (Cornell University, INSEAD, 2019: 36) Fakta ini membuktikan bahwa masih banyak pemerintah daerah yang belum melakukan inovasi dalam implementasi e-government di Indonesia. Ini juga merupakan salah satu tantangan dan peluang pemerintah daerah untuk saling mendukung dalam mengembangkan inovasi. (Rozikin et al., 2020: 69) Upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. (Kementerian Komunikasi dan Informasi RI). (Supriyanto, 2016: 143) Masyarakat yang semakin modern dan mapan, memiliki segudang ekspektasi, seperti lingkungan tempat tinggal dan pekerjaan yang nyaman, adanya area publik yang memadai, serta kemudahan mengurus segala bentuk pelayanan publik. (Suhendra, 2017: 2)

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini juga sangat menguntungkan

dibandingkan dengan cara-cara manual atau tradisional. Hal itu dibuktikan dengan semakin cepatnya masyarakat dalam mendapatkan informasi melalui berbagai teknologi informasi dan komunikasi yang semakin baik. Beberapa negara maju saat ini sudah mulai memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terbaru yang bersifat digital dan melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan baru, yang disebut sebagai *Electronic Government (E-government)*. (Widodo, 2016: 227) Hal ini dikarenakan di era globalisasi seperti saat ini perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi telah berjalan dengan sangat pesat. (Ulansari, 2015: 1852)

Seperti halnya Inovasi Telepon Sahabat Perempuan dan Anak di Kota Bekasi. Inovasi Telepon Sahabat Perempuan dan Anak atau yang sering sicut Tesa merupakan media bagi perempuan dan anak dalam upaya perlindungan dan pemenuhan hak perempuan dan anak dimana perempuan dan anak dapat secara langsung berpartisipasi untuk mengungkapkan permasalahan, menyampaikan pandangannya dan menemukan solusinya. Hal ini sejalan dengan Konvensi Hak Anak dan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak. Tujuan adanya inovasi Telepon Sahabat Perempuan dan Anak yaitu memberikan layanan informasi, konsultasi, konseling dan rujukan dalam penanganan perempuan dan anak juga memberikan layanan pengaduan bagi masyarakat apabila terjadi kekerasan.

Selain itu, terdapat pula inovasi yang memanfaatkan teknologi yang dilakukan oleh Kota Jambi yang bernama Inovasi Aplikasi Beasiswa dan PPDB Online. Latar belakang yang mendorong terbentuknya inovasi PPDB Online yaitu khusus Kota Jambi pemerataan siswa yang akan melamar ke sekolah SMA/SMK belum merata dikarenakan sekolah belum sepenuhnya merata di setiap kecamatan. Selain itu, arus siswa dari lulusan SMP yang akan masuk ke jenjang SMA/SMK tidak sebanding. Sedangkan untuk Beasiswa Online, berangkat dari permasalahan calon pendaftar sangat antusias untuk mengetahui info mengenai beasiswa online ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jambi serta belum transparan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi yang dilakukan oleh Kabupaten/Kota dalam upaya memanfaatkan perkembangan teknologi dalam meningkatkan efisiensi aktivitas yang dilakukan pada setiap Kota/Kabupaten.

## **II. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif. Metode kualitatif lebih berdasarkan pada sifat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan (*verstehen*). Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri. (Gunawan, 2013: 3) Dengan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif diharapkan mampu menggali data secara lebih mendalam sehingga dapat diidentifikasi sejumlah inovasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Kota Bekasi dan Kota Jambi. Populasi dalam penelitian ini adalah Kabupaten/Kota yang telah melakukan inovasi di daerahnya, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah inovasi yang dilakukan oleh Kota Bekasi dan Kota Jambi dalam upaya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terbaru yang bersifat digital.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Inovasi TESA (Telepon Sahabat Perempuan dan Anak) di Kota Bekasi**

Tesa merupakan media bagi perempuan dan anak dalam upaya perlindungan dan pemenuhan hak perempuan dan anak dimana perempuan dan anak dapat secara langsung berpartisipasi untuk mengungkapkan permasalahan, menyampaikan pandangannya dan menemukan solusinya. Hal ini sejalan dengan Konvensi Hak Anak dan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak.

Tujuan adanya inovasi Telepon Sahabat Perempuan dan Anak yaitu memberikan layanan informasi, konsultasi, konseling dan rujukan dalam penanganan perempuan dan anak juga memberikan layanan pengaduan bagi masyarakat apabila terjadi kekerasan.

Sedangkan, manfaat yang diperoleh dari inovasi Telepon Sahabat Perempuan dan Anak yaitu pertama, meningkatkan jumlah anak yang

fungsi psikososialnya kembali normal. Kedua, peningkatan kesadaran publik akan pentingnya upaya perlindungan perempuan dan anak. Ketiga, penurunan jumlah tindak kekerasan yang dialami perempuan dan anak. Keempat, pelaksanaan layanan TeSA yang terpadu dan berkesinambungan.

Hasil dari adanya inovasi Telepon Sahabat Perempuan Dan Anak yaitu layanan pengaduan melalui Psikolog dimana Psikolog yang melayani Tesa siap melayani 24 jam. Dimana, fungsi pelayanan melalui psikolog adalah Layanan Telekonseling Bagi Perempuan dan Anak, Layanan Penjangkauan, dan juga Layanan Darurat.

### **B. Inovasi Aplikasi Beasiswa dan PPDB Online di Kota Jambi**

Latar belakang yang mendorong terbentuknya inovasi PPDB Online yaitu khusus Kota Jambi pemerataan siswa yang akan melamar ke sekolah SMA/SMK belum merata dikarenakan sekolah belum sepenuhnya merata di setiap kecamatan. Selain itu, arus siswa dari lulusan SMP yang akan masuk ke jenjang SMA/SMK tidak sebanding. Sedangkan untuk Beasiswa Online, berangkat dari permasalahan calon pendaftar sangat antusias untuk mengetahui info mengenai beasiswa online ke Dinas Pendidikan dan kebudayaan Provinsi Jambi serta belum transparan.

Tujuan dan manfaat dari adanya PPDB online yaitu masyarakat lebih mengetahui keadaan dan kondisi sekolah yang sesungguhnya sebagai dasar untuk mendaftarkan anak-anaknya bersekolah menentukan sekolah pilihan. Dengan pelaksanaan pengelolaan beasiswa /PPDB online dan terkomputerisasi membuat azas profesional, berkeadilan, transparan dan tanpa pungutan liar (Pungli) dapat terpenuhi. Sedangkan tujuan dan manfaat dari adanya Beasiswa Online yaitu informasi penerimaan Beasiswa Pemerintah Provinsi Jambi sudah terbuka dan dapat di akses oleh masyarakat umum.

Hasil dari adanya inovasi PPDB Online yaitu proses penerimaan peserta didik baru berjalan lancar, serta terlaksananya pengelolaan beasiswa dan PPDB online. Sedangkan hasil dari adanya beasiswa online yaitu proses pemberian bantuan beasiswa

prestasi disalurkan sesuai Quota yang ditetapkan.

### **C. Beberapa Penyebab Pentingnya Kebutuhan Akan Inovasi**

Menurut Damapour dalam Suwarno (Suwarno & Yogi, 2008: 4) menjelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa teknologi, produk atau jasa baru, proses produksi yang baru, serta system struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Namun, menurut (Helmi et al., 2004) konsep kebaruan ini berbeda bagi kebanyakan orang, hal ini dikarenakan inovasi mempunyai sifat yang relative sehingga pandangan seseorang terhadap inovasi tersebut berbeda antara satu dengan yang lain. Apabila salah satu menganggap hal tersebut merupakan sesuatu yang baru, maka belum tentu hal itu sesuatu yang baru di mata orang lain.

Inovasi dibutuhkan dalam rangka memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, karena melalui inovasi dapat diciptakan sistem, metode, serta teknologi yang dapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi, dan yang terpenting memberikan kepercayaan bagi masyarakat terhadap kinerja pemerintah. (Sari, 2014: 221)

Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara (2012: 63) menyebutkan bahwa kebutuhan akan inovasi dalam pelayanan publik disebabkan oleh beberapa hal berikut, pertama masyarakat Indonesia makin terdidik mengalami peningkatan pendidikan dari masyarakat pendapatan rendah ke pendapatan menengah, mengalami proses demokratisasi sehingga makin memahami hak-hak mereka. Implikasinya, masyarakat akan semakin demanding untuk mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas dari pemerintah. Kedua, pemerintah diharapkan lebih akuntabel dalam menggunakan dana publik. Tidak hanya berkaitan dengan pertanggungjawaban penggunaannya yang memenuhi kaidah administrasi keuangan, akan tetapi juga yang berkaitan dengan value for money. Ketiga, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara efektif dan efisien, sehingga secara terus menerus diharapkan mampu melakukan perubahan. Keempat, pemerintah diharapkan

mampu memecahkan persoalan-persoalan baru yang muncul sesuai dengan dinamika perkembangan kehidupan modern yang makin kompleks dimana masyarakat tidak lagi dapat bergantung pada mekanisme lama untuk menyelesaikan masalah mereka dengan makin terkikisnya keberadaan institusi tradisional.

Kelima, pemerintah dituntut memapu menciptakan pelayanan publik yang mampu mendorong competitiveness masyarakat dalam menghadapi tantangan global sehingga masyarakat mampu memanfaatkan berbagai peluang yang ada untuk menyelesaikan masalah mereka maupun meningkatkan kesejahteraan. Keenam, pemerintah menghadapi tantangan makin terbatasnya anggaran, sementara kompleksitas dan tuntutan masyarakat terus berkembang sehingga dituntut untuk makin kreatif mencari sumber-sumber pendanaan dalam memberikan pelayanan publik.

#### IV. KESIMPULAN

Upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. (Kementerian Komunikasi dan Informasi RI). Dan hal ini perlahan-lahan terwujud dengan berkembangnya inovasi pada setiap daerah. Hasil dari adanya inovasi PPDB Online yaitu proses penerimaan peserta didik baru berjalan lancar, serta terlaksananya pengelolaan beasiswa dan PPDB online. Kemudian, hasil dari adanya beasiswa online yaitu proses pemberian bantuan beasiswa prestasi disalurkan sesuai Quota yang ditetapkan. Sedangkan hasil dari adanya inovasi Telepon Sahabat Perempuan Dan Anak yaitu layanan pengaduan melalui Psikolog dimana Psikolog yang melayani Tesa siap melayani 24 jam. Dimana, fungsi pelayanan melalui psikolog adalah Layanan Telekonseling Bagi Perempuan dan Anak, Layanan Penjangkauan, dan juga Layanan Darurat.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini, sehingga penelitian dapat selesai dilaksanakan dengan semaksimal mungkin.

#### V. DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, L. R. (2018). Element and Factor Governance Innovation in Government Public Service. *Jurnal Balitbangda*, 6(3), 207-222.
- Cornell University, INSEAD, and W. (2019). *The Global Innovation Index 2019: Creating Healthy Lives—The Future of Medical Innovation*.
- Gunawan, I. (2013). KUALITATIF Imam Gunawan. *Pendidikan*, 143. Diambil dari [http://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/12/3\\_Metpen-Kualitatif.pdf](http://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/12/3_Metpen-Kualitatif.pdf)
- Helmi, F, A., & Sutarmanto, H. (2004). *Kewirausahaan dan Inovasi*.
- Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). Membangun Inovasi Pemerintah Daerah, 1-215. Diambil dari <http://repository.lppm.unila.ac.id>
- Muflihah, Y., & Susanto, T. D. (2017). Faktor yang Mempengaruhi Warga dan Pemerintah dalam Adopsi E-Government: Sebuah Ulasan Sistematis. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4(4), 304-310. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201744366>
- Penerapan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. (2012). In Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.
- Rozikin, M., Hesty, W., & Sulikah, S. (2020). Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1), 61-80. <https://doi.org/10.24258/jba.v16i1.603>
- Sari, M. A. P. (2014). Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Public Services Innovation in Regional Board of Investment and Integrated Services ( Bpmppt ) At Kubu Raya Regency. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(2), 214-234.
- Simandjuntak, R. (2015). Negara Kesatuan Republik Indonesia Perspektif Yuridis Konstitusional. *De Jure, Syariah Dan Hukum*, 07(01), 57-67.
- Suhendra, A. (2017). Kesiapan Pemerintah Daerah dalam Mewujudkan Kota Cerdas di Bandung dan Surabaya. *Matra Pembaruan*, 1(1), 1-9. <https://doi.org/10.21787/mp.1.1.2017.1-9>

- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 1(1), 141. <https://doi.org/10.24905/jip.v1i1.438>
- Suwarno, & Yogi. (2008). Inovasi Sektor Publik.
- Ulansari, L. (2015). Inovasi Sekolah Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Kejuruan (Studi Pada Sekolah Menengah Kejuruan PGRI 3 Malang). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 3(11), 1851-1856.
- Widodo, N. (2016). Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(1), 58-67.
- Yudha, H., & Susanto, T. D. (2019). E-Leadership: The Effect of E-Government Success in Indonesia. *Journal of Physics: Conference Series*, 1201(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1201/1/012025>