

## **Inovasi Pemerintah Kota Kendari (Studi Kasus Aplikasi Pemerintah Kota Kendari)**

Ba'driah Desintasari<sup>1</sup>, Deva Armadya Sadesta<sup>2</sup>, Hamidah Rohadatul 'Aisy<sup>3</sup>, Dian Suluh Kusuma Dewi<sup>4</sup>

<sup>1234</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Ponorogo

<sup>1234</sup> Jl. Budi Utomo No.10, Ronowijayan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63471

email: cantikdeshinta831@gmail.com<sup>1</sup>; hamidahra10@gmail.com<sup>2</sup>; devaarmadya6@gmail.com<sup>3</sup>;

suluh.dian@gmail.com<sup>4</sup>

### **Abstract**

The times are growing and the needs of society are increasing because of the demands to support kemandahan in daily activities or activities. In carrying out government activities, for example, as an executor of the bureaucracy, the government carries out government activities that cover many aspects of life. In a country that adopts a decentralized government system, Indonesia provides opportunities for autonomous regions to manage their own households as best as possible. Currently the buzz about e-government, almost all regions in Indonesia are competing in realizing e-government with a variety of innovations to make it easier to run government to make it easier for people to get services. In the city of Kendari, for example, people can get maximum service, then the Kendari City Government provides various applications and websites that can be used by the public in order to get maximum public service. From the Kendari City Government, making an application or website that can be reached by the Kendari community to get public services easily with just a device. The purpose of this research is to find out how this Kendari government innovation can benefit society. The research method we use is observation from qualitative data taken from the application (LAIKA, JARI, COVID Heroes) create an application or website that can be reached by the Kendari community to get public services easily with only a capital device. The purpose of this research is to find out how this Kendari government innovation can benefit society. The research method we use is observation from qualitative data taken from the application (LAIKA, JARI, COVID Heroes) create an application or website that can be reached by the Kendari community to get public services easily with only a capital device. The purpose of this research is to find out how this Kendari government innovation can benefit society. The research method we use is observation from qualitative data taken from the application (LAIKA, JARI, COVID Heroes).

**Keywords:** *Collaboration Government; Public Services; Public Policy;*

### **Abstrak**

Zaman semakin berkembang dan kebutuhan masyarakat semakin banyak oleh karena tuntutan untuk menunjang kemandahan dalam kegiatan atau aktivitas sehari-hari. Dalam menjalankan kegiatan pemerintahan contohnya, sebagai pelaksana birokrasi pemerintah melakukan kegiatan pemerintahan yang cakupannya banyak dalam beragam aspek kehidupan. Di negara yang menganut sistem pemerintahan desentralisasi ini, Indonesia memberi kesempatan kepada daerah otonom agar mengurus rumah tangganya sendiri sebaik mungkin. Saat ini sedang ramainya tentang e-government, hampir seluruh daerah di Indonesia berlomba-lomba dalam mewujudkan e-government dengan beragam inovasi-inovasi untuk memudahkan dalam menjalankan pemerintahan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Di kota Kendari misalnya, masyarakat dapat mendapat pelayanan yang maksimal, maka Pemkot Kendari menyediakan berbagai aplikasi maupun website yang dapat digunakan masyarakat agar mendapatkan pelayanan public yang maksimal. Dari Pemkot Kendari ini, membuat suatu aplikasi atau website yang bisa dijangkau oleh masyarakat Kendari untuk mendapatkan pelayanan public dengan mudah dengan bermodal gawai saja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana inovasi pemerintah Kendari ini dapat bermanfaat bagi masyarakat. Metode penelitian yang kami pakai adalah pengamatan dari data-data kualitatif yang diambil dari aplikasi (LAIKA, JARI, COVID Heroes).

**Keywords:** *Collaboration Government; Pelayanan Public; Kebijakan Public*

\*)Penulis Korespondensi  
E-mail : suluh.dian@gmail.com

Dengan usulkannya UU Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, maka otonomi daerah mulai diberlakukan di seluruh Indonesia. Adanya azas desentralisasi yakni penyerahan kekuasaan dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah sehingga membuat daerah memiliki kesempatan untuk mengelola daerahnya sendiri dengan pengawasan dari Pemerintah Pusat. UU tersebut kemudian diganti dengan UU Nomor 32 Tahun 2004 lalu digantikan lagi dengan yang terbaru adalah Undang-Undang No. 23 Tahun 2014.

Dalam UU Pemerintahan Daerah, mengatur bahwa daerah otonom diberi hak dan wewenang terutama mengelola kekayaan alam dan ekonomi rumah tangganya sendiri sehingga bisa diartikan hampir sepenuhnya pemerintah daerah dapat membuat pengaturan sesuai dengan keadaan dan kebutuhan daerah. Contohnya adalah kebijakan publik, sangat diperlukan agar pemerintah dapat mengatur masyarakatnya secara terikat dan jangkauan luas. Karena aspek yang ditangani pemerintah daerah banyak, tidak sedikit juga dalam beberapa kebijakan memerlukan stakeholder lain sehingga disini ada *Collaborative Government*. *Collaborative governance* merupakan sebuah paradigma baru dalam memahami eksistensi multi *stakeholders* dalam urusan-urusan publik. Ada karakteristik tertentu dalam hubungan aktor sehingga penting melakukan studi kolaborasi (Yulyana, 2019). Dengan adanya *e-government* maka Pemerintah Daerah dituntut untuk dapat selalu berinovatif dalam pelaksanaan birokrasi untuk mewujudkan *smart city*. Untuk itu dalam penelitian ini kami ingin menganalisis terkait beberapa inovasi dari Pemerintah Kota Kendari dalam menunjang pelaksanaan pelayanan publik dari segi pengembangan fungsi gawai. *Collaborative governance* merupakan sebuah paradigma baru dalam memahami eksistensi multi *stakeholders* dalam urusan-urusan publik. Ada karakteristik tertentu dalam hubungan aktor sehingga penting melakukan studi kolaborasi (Irawan, 2019). Untuk itu dalam penelitian ini kami ingin menganalisis terkait beberapa inovasi dari Pemerintah Kota Kendari dalam menunjang pelaksanaan pelayanan publik dari segi pengembangan fungsi gawai.

Menurut Ni Luh Yulyana Dewi dalam penelitiannya dengan judul "Dinamika Collaborative Governance Dalam Studi Kebijakan Publik" tahun 2019 berpendapat bahwa Collaborative Governance adalah proses dan struktur yang melibatkan berbagai pihak melewati batas-batas organisasinya, Sedangkan dalam buku yang ditulis oleh Retno Sunu Astut, dkk. Pada tahun 2020 yang berjudul "Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik" yang dikutip oleh pendapat Ansel dan Gash pada tahun 2008, *Collaborative Governance* merupakan cara pengelolaan pemerintahan yang melibatkan secara langsung pemangku kepentingan di luar pemerintahan atau negara, berorientasi pada konsensus dan musyawarah dalam proses pengambilan keputusan kolektif yang bertujuan untuk membuat atau melaksanakan kebijakan publik serta program-program publik (Ansell dan Gash, 2008).

*Collaborative governance* datang karena pemerintah memerlukan campur tangan yang akan menjadi stakeholder, seperti yang dikemukakan oleh Denny Irawan dalam penelitiannya yang berjudul "Collaborative Governance" pada tahun 2019 yang mengatakan "...mengenai *collaborative governance*, dapat diterangkan bahwa pada dasarnya kebutuhan untuk berkolaborasi muncul dari hubungan saling ketergantungan yang terjalin antara pihak atau antara stakeholders"

Tugas pemerintah sebagai birokrasi adalah memebrikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat dengan pelayanan bersifat publik. Pada artikel penelitian oleh Ahmad Soleh, dkk pada jurnalnya tahun 2017 mengemukakan "...menyelenggaraan pemerintahan menyangkut penyelenggaraan administrasi pemerintahan sehari-hari (day to day administrator) secara luas, pemberian pelayanan kepada masyarakat luas (public services) serta pembangunan berbagai infrastruktur maupun fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat. lalu pada jurnal Meri Anita Puspita Sari tahun 2018 dengan judul "Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik"

mengatakan bahwa "... Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya."

Kemudian pada jurnal oleh Reza Mochamad Yanuar pada tahun 2019 dengan judul "Inovasi Pelayanan Publik" mengutip dari penelitian Sinambela menyebutkan "...Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah" (Sinambela, dalam Prawira, 2013).

Proses dari perumusan kebijakan lahir dari keadaan masyarakat yang dapat memberikan pengertian dalam tahap-tahap dari kebijakan publik. Menurut Burhanudin Mukhamad Faturahman pada tahun 2018 dengan judul jurnal "Konseptualisasi Mitigasi Bencana Melalui Perspektif Kebijakan Publik" yang mengutip dari pendapat Fischer, dkk tentang proses-proses kebijakan publik adalah Tahap penetapan agenda, dimulai dengan pengenalan masalah yang mensyaratkan bahwa masalah sosial telah didefinisikan dan perlunya intervensi pemerintah telah ditentukan. Langkah kedua, masalah yang diidentifikasi benar-benar dimasukkan dalam agenda untuk pertimbangan serius aksi publik (penyusunan agenda). Agenda sendiri merupakan sekumpulan daftar subjek atau masalah dimana pemerintah dan non pemerintahan yang terkait dengan pemerintah memberi perhatian serius pada waktu tertentu. Penetapan agenda secara formal dan informal merupakan keutamaan tentang penetapan agenda, sarana dan mekanisme pengenalan masalah dan pemilihan isu terkait erat dengan cara masalah sosial dikenali dan ditangkap dalam agenda publik.

## **Metode**

Dalam penelitian ini kami menggunakan metode penelitian secara kualitatif. Lebih detailnya kami mengambil data-data dan informasi dari media sosial yakni dari aplikasi LAIKA, JARI, dan COVID Heroes Pengumpulan data diperoleh dari media sosial dan website yang dikelola oleh Pemerintah Kota Kendari. Serta analisis yang kami menggunakan adalah metode analisis kualitatif deskriptif.

## **Hasil dan Pembahasan**

Kota Kendari dinobatkan sebagai kota inovasi dengan lahirnya berbagai inovasi-inovasi terkait pelayanan public yang patut kita jadikan panutan dan motivasi bagi daerah lainnya. Diskursus mengenai inovasi pelayanan publik saat ini merupakan hal penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia dimana kondisi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang semakin ketat dan terbuka (Yanuar, 2019). Dari banyaknya inovasi itu kita akan ambil beberapa antara lain:

### **LAIKA ( Layanan Integritas Kendari)**

LAIKA merupakan aplikasi yang berguna untuk mengurus surat-surat administrasi kependudukan di setiap kelurahan di seluruh kota Kendari. Adanya aplikasi ini diharapkan agar dapat memudahkan masyarakat Kota Kendari mulai dari informasi persyaratan pelayanan, proses pengajuan pelayanan dan penerbitan surat-surat jadi masyarakat tidak harus datang ke kelurahan. Kolaborasi antara institusi pemerintah (internal) dalam pelaksanaan penyelesaian permasalahan, pemerintah memiliki departemen-departemen yang fokus terhadap satu sektor, tetapi ada pula instansi pemerintah yang menangani pelayanan publik secara bersama-sama (lintas sektor) dikarenakan diperlukannya keterlibatan antar instansi (Retno Sunu Astuti, Hardi Warsono, 2020).



**Gambar 1. Halaman Depan Aplikasi LAIKA**

Kolaborasi dalam kegiatan pemberian layanan lebih sering dilakukan dan lebih mudah dipertahankan daripada kolaborasi dalam kegiatan perencanaan perubahan sistem atau kebijakan seperti proses kebijakan publik, karena terjadi negosiasi yang cukup rumit dan dibutuhkan solusi yang kreatif (Retno Sunu Astuti, Hardi Warsono, 2020).

### JARI (Jaga Kendari)

JARI adalah sebuah terobosan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Kendari yang diinisiasi oleh Inspektur Kota Kendari untuk mewujudkan layanan pemerintahan yang bebas suap, pungli, dan gratifikasi. Karena aplikasi ini langsung digunakan oleh masyarakat melalui dengan media gawai jadi pelayanan public dapat diperoleh dengan mudah dan murah karena tanpa melewati perantara. Sudah saatnya pemerintah mereformasi pelayanan publik dengan menggeser pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pada penyelenggara dengan kekuasaan kepada kebutuhan masyarakat umum yang berorientasi kepada kepuasan pemberian pelayanan. (Ahmad Soleh, Iwan Eka Putra, 2017)



**Gambar 2. Halaman Depan Aplikasi JARI**

Menu dan fitur yang ada di aplikasi JARI antara lain;

Menu Disdukcapil; yang berisi informasi layanan administrasi yang pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari Menu Kecamatan; terdapat dua fitur yakni fitur “Layanan Yang Ingin Anda Ketahui” dan “Layanan Yang Anda Ingin”. Menu Kelurahan; juga terdiri dari dua fitur yang sama seperti Menu Kecamatan yakni “Layanan Yang Ingin Anda Ketahui” dan “Layanan Yang Anda Ingin”.

Menu Update Data; layanan konsolidasi data NIK atau KK yang diberikan pada warga yang mengalami kesulitan dalam penggunaan data kependudukan. Menu Berita; berisi seputar pembangunan yang ada di Kota Kendari. Menu Publikasi; statistik data layanan administrasi pada Disdukcapil. Menu Aduan; untuk menyampaikan atau mengadu apabila menemui adanya suap, pungli, maupun gratifikasi, ataupun tidak mendapat pelayanan yang maksimal. Menu Cek Blanko; mengecek langsung jumlah blanko E-KTP dan KIA yang tersedia. Menu Kontak; mencari kontak yang penting seperti kontak JARI Inspektorat, Disdukcapil Kecamatan dan Kelurahan. Menu Antrian Disdukcapil; layanan untuk antri realtime yang bisa didapatkan tanpa mendatangi kantor Disdukcapil. Menu Inspektorat; memuat profil secara lengkap seperti dasar pembentukan dan nama pejabat Inspektorat, informasi alamat Kantor Inspektorat Kota Kendari.

Untuk terwujudnya good governance, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan (Meri Anita Puspita Sari, 2018).

## COVID HEROES

Aplikasi ini diciptakan sejak pandemic Covid-19 mulai menjangkit di Indonesia oleh sejumlah pemuda Kendari. Kegunaan dari aplikasi ini adalah untuk memantau dari jarak jauh masyarakat yang sedang karantina. Aplikasi ini dihubungkan dengan gelang barcode yang tertera pada orang yang berstatus ODP (Orang Dalam Pengawasan) yang akan dikenakan dalam jangka waktu 14 hari.

Penanggulangan bencana di daerah menyangkut penyelenggaraan secara bersama seluruh elemen masyarakat untuk itu tata pemerintahan yang baik (good governance) dalam mewujudkan budaya sadar bencana sebagai bagian dari pembangunan memiliki tiga aspek penting: Sistem administrasi yang melibatkan banyak pelaku (multistakeholders) dari unsur pemerintah dan non pemerintah karena sumber legitimasinya selain berasal dari konstitusi dan regulasi juga berasal dari nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat. Dikembangkan untuk merespon masalah dan kepentingan publik sebagai sebuah kolektifitas. Pola hubungan antar pelaku tidak harus berupa struktur kelembagaan yang formal dan ketat, tapi bisa bersifat sangat longgar, berupa mekanisme, prosedur dan jaringan (Faturahman, 2018)



18



Gambar 3. Halaman Depan Cov-Heroes

Gambar 4. Fitur Aplikasi Cov-Heroes

## Kesimpulan

Sesuai dengan penelitian yang kami lakukan, maka diambil kesimpulan yakni Kendari sebagai Kota Inovasi melahirkan banyak inovasi yang mengambil konsep *e-Government* sebagai usahanya dalam mewujudkan *smart city*. Perwujudannya adalah dengan memberikan fasilitas yang dapat memudahkan setiap masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang maksimal dari pemerintah dan memaknai *Collaborative Governance* dengan instansi internal maupun masyarakat sipil. Terobosan Pemerintah Kota Kendari untuk membuat pelayanan publik berada di genggaman sangat banyak manfaat yang dirasakan bagi masyarakat Kendari. Inovasi-inovasi yang dikeluarkan pemerintah Kota Kendari diharapkan dapat menjadi contoh bagi daerah lain sehingga terwujud Indonesia yang maju.

## Ucapan Terimakasih

Terimakasih kami ucapkan kepada pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung mendukung tersusun artikel sederhana ini; kepada dosen pembimbing Dr. Dian Suluh Kusuma Dewi, S.Sos. I, M.AP, lalu kepada Kaprodi Ilmu Pemerintahan Dr. Robby Darwis Nasution, S.IP, M.A, serta teman-teman yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu, dan seluruh penulis yang hasil karyanya kami jadikan referensi kami.

## Daftar Pustaka

- Ahmad Soleh, Iwan Eka Putra, Y. R. (2017). Analisis Kinerja Aparatur dan Pelayanan Publik Sebagai Dasar Menuju Reformasi Birokrasi Yang Ideal. *Development*, 5, 121. <http://jurnal.umjambi.ac.id/index.php/fisip/article/view/2188>. <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/JD/article/view/51/50>.
- Faturahman, B. M. (2018). Konseptualisasi Mitigasi Bencana Melalui Perspektif Kebijakan Publik. *Ilmu Administrasi Publik*, 3, 132-133.
- Irawan, D. (2019). Collaborative Governance (Studi Deskriptif Proses Pemerintahan Collaborative Dalam Pengendalian Pencemaran Udara di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1. <http://repository.unair.ac.id/67642/>
- Meri Anita Puspita Sari. (2018). Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Trias Politika*, 2. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaltriaspolitika/article/view/1234/pdf>
- Retno Sunu Astuti, Hardi Warsono, A. R. (2020). *Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik* (T. D. Press (ed.)). [https://doc-pak.undip.ac.id/1143/1/collaborative\\_gov\\_%28revisi%29\\_5\\_7\\_20-converted-.pdf](https://doc-pak.undip.ac.id/1143/1/collaborative_gov_%28revisi%29_5_7_20-converted-.pdf)
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan. *Ilmu Pemerintahan*, 4, 2. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi/article/view/1335/723>
- Yulyana, N. L. (2019). Dinamika Collaborative Governance Dalam Studi Kebijakan

