

IMPLEMENTASI INOVASI PENGADUAN ONLINE MELALUI APLIKASI PADANG KINIKO DI DINAS KOMINFO KOTA PADANG

Rizki Karminos^{1(a)}, Lince Magriasti^{2(b)}

^{1,2}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

^{a)}25karminos@gmail.com, ^{b)}lincemagriasti@fis.unp.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

13-06-2024

Diterbitkan Online:

01-09-2024

Kata Kunci:

Implementasi, Inovasi, Pengaduan Online, Aplikasi Padang Kiniko

Keywords:

Implementation, Innovation, Online Complaints, Padang Kiniko App

Corresponding Author:

25karminos@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v3i3.207>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang dengan sangat pesat pada saat sekarang ini sehingga memberikan dampak yang signifikan bagi berbagai bidang, termasuk dalam bidang pemerintahan. Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), maka pemerintah diharapkan dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi tersebut sehingga dapat

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis implementasi pengaduan online melalui aplikasi Padang Kiniko yang masih menghadapi kendala dalam menanggapi dan menyelesaikan laporan masyarakat terkait fasilitas di Kota Padang. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif di Dinas KOMINFO Kota Padang, dengan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan Operator Admin Aplikasi Padang Kiniko serta masyarakat pengguna aplikasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Padang Kiniko belum optimal, yang disebabkan oleh berbagai hambatan, seperti terbatasnya jumlah operator admin di setiap OPD, adanya laporan masyarakat yang masuk secara berulang, serta ketiadaan fitur notifikasi dan layanan dukungan pengguna, seperti *call center* atau *customer service*. Untuk meningkatkan efektivitas implementasi aplikasi Padang Kiniko, disarankan penambahan jumlah operator admin di setiap OPD, serta pengembangan fitur notifikasi dan layanan dukungan pengguna di dalam aplikasi tersebut.

ABSTRACT

This research analyzes the implementation of online complaints through the Padang Kiniko application, which still needs help in responding to and resolving public reports related to facilities in Padang City. This research was conducted using a qualitative approach at the KOMINFO Office of Padang City, with data obtained through in-depth interviews with the Padang Kiniko Application Admin Operator and the community using the application. The results showed that the implementation of the Padang Kiniko application was not optimal, which was caused by various obstacles, such as the limited number of admin operators in each OPD, the existence of repeated public reports, and the absence of notification features and user support services, such as call centers or customer service. To increase the effectiveness of the Padang Kiniko application implementation, it is recommended that the number of admin operators in each OPD be increased and notification features and user support services in the application be developed.

memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat.

Sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) merupakan revolusi dari teknologi informasi dan komunikasi untuk memudahkan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Amri, dkk. 2022). Pemerintah pusat memberikan keleluasaan kepada pemerintah daerah untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

Pemerintah Kota Padang bersama Dinas Komunikasi dan Informasi (KOMINFO) Kota Padang pada November 2022 telah meluncurkan aplikasi yang bernama “Padang Kiniko”. Padang Kiniko merupakan inovasi aplikasi layanan pengaduan masyarakat yang memudahkan masyarakat untuk memberikan aduan langsung kepada Pemerintah Kota Padang dan diteruskan kepada kecamatan yang adadi Kota Padang.

Sebelum adanya aplikasi Padang Kiniko, masyarakat Kota Padang tidak tahu akan melapor kemana terkait berbagai permasalahan yang terjadi di sekitar Kota Padang. Biasanya masyarakat hanya akan melapor kepada RT/RW setempat atau ke Kelurahan, dan proses penanganan terkait laporan masyarakat tersebut dinilai lambat ditangani.



Gambar 1. Tampilan Website Padang Kiniko

Sumber : <https://kiniko.padang.go.id/>



Gambar 2. Tampilan Aplikasi Padang Kiniko

Sumber : Aplikasi Android Padang Kiniko

Dengan aplikasi Padang Kiniko, masyarakat kini tidak perlu bersusah payah untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi dan opininya kepada pemerintah Kota Padang. Masyarakat cukup membuka situs Padang Kiniko dan melakukan registrasi, maka

masyarakat dapat langsung memberikan pengaduannya yang kemudian akan diteruskan ke Kecamatan terkait.

Sejak aplikasi Padang Kiniko ini resmi diluncurkan pada bulan November 2022 yang lalu, ternyata aplikasi ini belum tersosialisasikan secara maksimal kepada masyarakat. Hal ini dapat kita lihat berdasarkan data pengguna Padang Kiniko adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data Pengguna Padang Kiniko Tahun 2022 – 2023

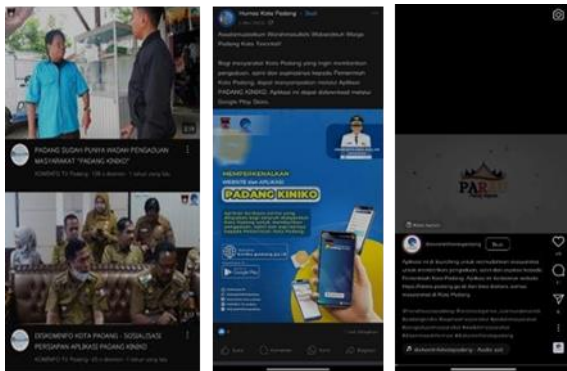
No.	Bulan	Jumlah Pengguna Aplikasi Padang Kiniko	Jumlah Aduan Pengguna yang Telah Diselesaikan
1	November	8	3
2	Desember	4	-
3	Januari	5	5
4	Februari	7	5
5	Maret	9	5
6	April	4	1
7	Mei	43	33
8	Juni	44	22
9	Juli	38	20
10	Agustus	22	17
11	September	21	11
12	Oktober	17	7
13	November	1	-
Total		223	129

Sumber: Data Padang Kiniko KOMINFO Padang 2023

Berdasarkan data jumlah pelapor di aplikasi Padang Kiniko pada tahun 2022 sampai dengan tahun 2023, terdapat 223 orang pengguna. Jika dilihat dari rata-rata usia pengguna aplikasi Padang Kiniko berdasarkan data dan wawancara peneliti adalah 30 hingga 50 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Padang Kiniko belum dimanfaatkan oleh generasi muda di Kota Padang.

Pihak KOMINFO Padang juga telah berupaya melakukan sosialisasi untuk mempromosikan terkait aplikasi layanan pengaduan online melalui aplikasi Padang Kiniko kepada masyarakat Kota Padang. Upaya tersebut mencakup penggunaan YouTube, Facebook, Instagram sebagai media penyebaran informasi. Namun, masih banyak masyarakat

Kota Padang yang belum mengetahui informasi mengenai aplikasi Padang Kiniko.



Gambar 3. Sosialisasi Padang Kiniko di Sosial Media KOMINFO Padang

Sumber : YouTube, Facebook dan Instagram

Selain itu, masih terdapat jumlah laporan yang terlambat disampaikan oleh admin Padang Kiniko kepada Kecamatan tujuan. Hal ini dikarenakan admin Padang Kiniko hanya berjumlah satu orang saja, dan terkait aplikasi Padang Kiniko menurut admin Padang Kiniko belum memiliki notifikasi pemberitahuan apabila ada laporan yang masuk.

Permasalahan berikutnya yaitu tidak adanya layanan *call centre* atau *customer service* yang bisa dihubungi apabila masyarakat sebagai pelapor mengalami kendala terkait aplikasi Padang Kiniko, pelapor perlu pergi ke kantor camat untuk menanyakan proses terkait laporannya di aplikasi Padang Kiniko.

Terkait permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai aplikasi Padang Kiniko dalam menanggapi pengaduan masyarakat kota Padang menggunakan teori keberhasilan inovasi pelayanan publik oleh Everett M. Rogers yang dinilai dari beberapa indikator yakni *Relative Advantage* (Keuntungan yang relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan dicoba), dan *Observability* (Kemudahan diamati).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Setiya Irawan et al., 2023) secara jelas menjadi referensi yang cukup akurat dalam memahami Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi "Jelitik Mempesona" Pada Kelurahan Jelitik Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka dengan menggunakan teori Everett M. Rogers. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kriteria dan indikator menurut Everett M. Rogers telah tercapai, manfaat yang dapat

dirasakan oleh masyarakat adalah dari efisiensi waktu, efisiensi biaya, dan efisiensi tenaga, serta terpenuhinya kebutuhan masyarakat Kelurahan Jelitik dengan inovasi Aplikasi "Jelitik Mempesona". Tapi masih ada beberapa masalah, seperti masalah jaringan dan aplikasi. Dengan demikian perlu tindak lanjut dari pemerintah setempat, seperti melakukan evaluasi rutin terhadap inovasi Aplikasi Jelitik Mempesona agar masalah yang dihadapi dapat diselesaikan

Perbedaan penelitian ini dengan yang dilakukan oleh peneliti adalah fokus kajian lebih spesifik dari pengimplementasian sebuah aplikasi pelayanan public untuk mengatasi berbagai permasalahan terkait pelayanan maupun sarana dan prasarana yang ada di Kota Padang. Kemudian perbedaan selanjutnya dari segi cakupan layanan yang Dimana aplikasi Jelitik Mempesona belum bisa mengatasi terkait sarana dan prasana public, sementara aplikasi Padang Kiniko sudah bisa menerima dan mengatasi tidak hanya pelayanan public namun juga mengenai sarana dan prasarana public.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini, menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang berarti penelitian eksplorasi yang menggunakan dalam pemahaman variabel. Hal tersebut berarti menggunakan wawancara mendalam selama melakukan penelitian (Burhan Bungin 2013) karena dalam melakukan penelitian, peneliti menjelaskan secara deskriptif bagaimana implementasi inovasi pengaduan online melalui aplikasi Padang Kiniko di Dinas KOMINFO Kota Padang. Penelitian ini dilakukan melalui observasi lapangan yang melibatkan pengamatan langsung terhadap implementasi pelaksanaan aplikasi Padang Kiniko. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik Purposive Sampling adalah teknik penentuan sampel atau sumber data dengan pertimbangan tertentu. Maksudnya, pertimbangan tertentu ini orang yang dipilih sebagai sampel dianggap paling tahu tentang apa yang akan diteliti sehingga akan memudahkan peneliti mendapatkan informasi. (Abdussamad, 2021). Data juga dikumpulkan melalui wawancara dengan Staff Admin Operator Padang Kiniko di Dinas KOMINFO Padang dan Staff Admin Operator Padang Kiniko di kantor camat Padang Timur. Staff Admin Operator Padang Kiniko di Dinas PUPR Kota Padang dan masyarakat. Analisis

data dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang implementasi pelaksanaan aplikasi Padang Kiniko.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Webster dalam Wahab (2012), implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang artinya mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu.

Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Peradilan dan Kebijakan yang dibuat oleh Lembaga-Lembaga Pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

Menurut (Hidayat, 2021 Penerapan ide-ide baru dan gagasan cemerlang dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, lebih bermakna, memiliki nilai tambah baik sebagai individu penyelenggara pelayanan dan dalam tataran manajemen organisasi yang lebih luas. Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bersumber dari motivasi diri dan organisasi dimaksudkan untuk pemenuhan kebutuhan publik juga dimaksudkan untuk menjaga eksistensi dan menghadapi dinamika lingkungan internal dan eksternal. Pengelolaan pelayanan publik di era otonomi daerah menjadi variabel penting yang akan mempengaruhi proses menjadi daerah otonom yang berhasil. Salah kelola akan mengurangi hak publik sebagai pihak yang seharusnya menerima manfaat dari kehadiran Kota Tangerang. Oleh karena itu, peningkatan fungsi pelayanan terhadap masyarakat harus menjadi prioritas utama.

Dalam hal ini pemerintah pusat telah mengeluarkan kebijakan kepada setiap pemerintah daerah berupa peraturan Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Dalam rangka mengimplementasikan peraturan tersebut, pemerintah Kota Padang bersama Dinas KOMINFO Kota Padang telah meluncurkan sebuah inovasi berupa aplikasi layanan pengaduan masyarakat secara *online* melalui aplikasi Padang Kiniko.

Everett M. Rogers (Pramesti 2022) memberikan gambaran mengenai proses inovasi sebagai proses pengurangan

ketidakpastian, dan dia mengusulkan atribut inovasi yang membantu mengurangi ketidakpastian tentang inovasi. Maka dari itu, diperlukan pengembangan inovasi pelayanan publik baru (New Public Service) dengan mengutamakan kepentingan publik sebagai tolok ukur utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan PermenPAN RB No. 5 Tahun 2019 tentang kompetisi inovasi pelayanan publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.

Syukur (dalam Surmayadi 2005 : 79) mengemukakan ada tiga unsur penting dalam proses implementasi yaitu: (1) adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan (2) target group yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan ditetapkan akan menerima manfaat dari program, perubahan atau peningkatan (3) unsur pelaksana (Implementor) baik organisasi atau perorangan untuk bertanggung jawab dalam memperoleh pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi tersebut.

Berdasarkan tiga unsur penting implementasi diatas, Padang Kiniko telah memenuhi unsur-unsur penting dalam implementasi (1) adanya program yang dijalankan yaitu Padang Kiniko sebagai inovasi aplikasi layanan pengaduan online masyarakat Kota Padang, (2) target group dari Padang Kiniko yaitu seluruh masyarakat Kota Padang, (3) unsur pelaksana atau implementor dari Padang Kiniko yaitu Dinas KOMINFO Kota Padang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dilapangan, terdapat beberapa temuan peneliti mengenai implementasi inovasi pengaduan online melalui aplikasi Padang Kinko bagi masyarakat. Penelitian ini dapat diukur dari keberhasilan inovasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (dalam Pramesti dkk., 2022) menjelaskan ada beberapa indikator untuk mengukur keberhasilan inovasi pelayanan publik yaitu :

Relative Advantage (Keuntungan yang Relatif)

Relative advantage atau keuntungan yang relatif merujuk kepada suatu inovasi haruslah memiliki keunggulan atau nilai tambah yang memiliki unsur keterbaharuandari inovasi yang sudah ada sebelumnya seperti bekerja lebih cepat dan bekerja lebih mudah. Dari segi *relative advantage* atau keuntungan yang relatif, inovasi

aplikasi Padang Kiniko di Dinas KOMINFO Padang bertujuan untuk mempermudah masyarakat Kota Padang dalam menyampaikan aspirasi, opini dan pengaduannya yang akan langsung disampaikan kepada pemerintah Kota Padang secara cepat.

Menurut West dan Far (dalam Solong & Muliadi, 2021) yang menjabarkan bahwa “inovasi merupakan peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan memberi pengaruh signifikan cara baru sebuah manajemen dilakukan. Inovasi sebagai pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok organisasi, dan masyarakat luas.”

Berdasarkan hasil temuan peneliti penerapan aplikasi Padang Kiniko yang dilakukan oleh pemerintah Kota Padang bersama Dinas komunikasi dan informatika Kota Padang yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa sudah bermanfaat bagi masyarakat, hal ini dapat dilihat dari kemudahan bagi masyarakat yang ingin melapor tentang permasalahan yang ada di Kota Padang sebelumnya harus memulai laporan dari RT/RW terlebih dahulu, kemudian RT/RW akan meneruskan ke kelurahan, dan kelurahan akan meneruskan ke kecamatan, lalu kecamatan akan meneruskan ke OPD terkait. Hal ini membutuhkan waktu dan biaya sehingga dinilai tidak efisien dan efektif.

Hal yang sama juga dialami oleh OPD yang ada di Kota Padang, yang dulunya masih menggunakan surat menyurat untuk meneruskan laporan dari masyarakat, sekarang dengan adanya aplikasi Padang Kiniko semuanya menjadi lebih efektif dan efisien, admin Padang Kiniko di setiap OPD cukup hanya menanggapi laporan dan meneruskan laporan apabila diperlukan dalam sebuah aplikasi tanpa perlu membutuhkan waktu dan biaya.

Namun dari semua kemudahan tersebut, pada temuan peneliti juga mendapati masalah dimana terdapat laporan yang salah bidang OPD tujuannya. Hal ini disebabkan karena kelalaian operator admin Padang Kiniko yang salah dalam meneruskan ke bidang OPD tujuannya.

Kemudian juga ditemukan bahwa masih terdapat laporan dari masyarakat yang belum ditanggapi oleh OPD seperti Dinas PUPR Kota

Padang. Hal ini disebabkan karena tidak adanya fitur notifikasi pada aplikasi Padang Kiniko, sehingga operator admin Padang Kiniko menjadi tidak tahu bahwasannya ada laporan yang masuk pada aplikasi Padang Kiniko.

Berdasarkan hasil temuan peneliti tersebut, *relative advantage* atau manfaat relatif dari suatu inovasi yakni aplikasi Padang Kiniko sudah bermanfaat bagi masyarakat Kota Padang, hal tersebut dikarenakan aplikasi Padang Kiniko dapat memudahkan masyarakat bagi yang ingin memberikan aspirasi, opini dan pengaduan terkait permasalahan yang ada di Kota Padang, hanya dengan membuka aplikasi Padang Kiniko kemudian masyarakat dapat langsung memberikan aspirasi, opini dan pengaduannya, yang dimana aspirasi, opini dan pengaduan tersebut dapat langsung tersampaikan kepada pemerintah Kota Padang.

Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh Widodo (2017:25), bahwa inovasi itu memiliki karakteristik yaitu ada tidaknya dampak positif atau kemanfaatan dari suatu inisiatif perubahan. Yaitu aplikasi Padang Kiniko sudah berdampak positif atau bermanfaat bagi masyarakat kota Padang karena dapat mempermudah dalam pembuatan laporan mengenai permasalahan yang ada di kota Padang. Kemudian suatu inovasi mampu memberikan solusi terhadap masalah, dengan adanya Padang Kiniko, segala permasalahan yang ada di kota Padang dapat segera tersampaikan, ditanggapi dan diselesaikan oleh pemerintah kota Padang melalui OPDnya.

Compatibility (Kesesuaian)

Keberhasilan suatu inovasi haruslah sesuai atau kompatibel dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya, dalam hal ini pemerintah Kota Padang bersama Dinas komunikasi dan informatika Kota Padang meluncurkan aplikasi layanan pengaduan masyarakat yang berbasis online dan dapat terhubung langsung dengan pemerintahan Kota Padang.

Kesesuaian aplikasi Padang Kiniko dapat dilihat dari temuan peneliti bahwasannya terdapat percepatan pengaduan masyarakat yang sebelumnya masih menggunakan surat menyurat dan memulai laporan dari lingkup pemerintahan terkecil yaitu RT/RW, sehingga membutuhkan waktu yang lama dan mengeluarkan biaya. Namun dengan adanya aplikasi Padang Kiniko masyarakat tidak perlu surat menyurat lagi dalam memberikan pelaporannya, hanya dengan membuka aplikasi

Padang Kiniko dan masyarakat dapat langsung menyampaikan laporannya terkait permasalahan yang ada di Kota Padang, aplikasi Padang Kiniko tidak hanya menerima pengaduan saja, melainkan juga dapat menerima aspirasi dan opini untuk pemerintahan dari masyarakat Kota Padang.

Berdasarkan temuan peneliti, kesesuaian aplikasi Padang Kiniko tentang prosedur penyampaian laporan dari masyarakat dengan sebelumnya yakni surat menyurat dapat dikatakan sama, hanya saja pada inovasi aplikasi Padang Kiniko, masyarakat dapat meningkatkan percepatan birokrasi, karena masyarakat dapat menggunakan aplikasi Padang Kiniko untuk membuat laporan terkait permasalahan yang ada di Kota Padang di mana saja dan kapan saja, sehingga inovasi pemerintah Kota Padang bersama Dinas komunikasi dan informatika Kota Padang sudah dapat dikatakan sesuai penerapannya.

Complexity (Kerumitan)

Dengan sifatnya yang baru, maka suatu inovasi bisa memiliki tingkat *Complexity* atau kerumitan yang lebih tinggi dari inovasi sebelumnya. Walaupun demikian, karena suatu inovasi memiliki metode yang lebih baru, maka tingkat kerumitan tidaklah menjadi masalah penting. Suatu inovasi yang diimplementasikan haruslah bertujuan untuk memberikan perubahan ke arah yang lebih baik dari inovasi atau kebijakan sebelumnya.

Segala hal yang menjadi hambatan dalam pengimplementasian suatu inovasi haruslah diperhitungkan dengan baik dan dicarikan solusi untuk mengatasi segala hambatan tersebut. Dengan demikian, diharapkan inovasi yang diimplementasikan dapat membantu pengguna inovasi tersebut.

Berdasarkan temuan peneliti, aplikasi Padang Kiniko memiliki beberapa hambatan dalam keberhasilan implementasinya, yakni aplikasi Padang Kiniko bagi operator admin Padang Kiniko belum memiliki fitur notifikasi apabila ada laporan yang masuk, sehingga menyebabkan keterlambatan operator admin Padang Kiniko di setiap OPD dalam menanggapi dan menyelesaikan laporan dari masyarakat pengguna aplikasi Padang Kiniko. Sehingga tak jarang admin Padang Kiniko di setiap OPD terlambat hingga status laporan masyarakat pengguna aplikasi Padang Kiniko menjadi berwarna merah atau hitam yang

artinya laporan tersebut sudah sangat terlambat untuk ditanggapi dan diselesaikan.

Untuk pengimplementasian aplikasi Padang Kiniko oleh pemerintah Kota Padang bersama Dinas komunikasi dan informatika Kota Padang belum dapat dikatakan optimal, dikarenakan masih terdapat kerumitan dalam pengimplementasiannya, dengan tidak adanya fitur notifikasi laporan masyarakat dapat terlambat untuk ditanggapi dan diselesaikan.

Triability (Kemungkinan Dicoba)

Agar pengimplementasian suatu inovasi dapat diimplementasikan dan diterima dengan baik maka inovasi tersebut baiknya telah melewati tahap uji coba terlebih dahulu. Inovasi aplikasi Padang Kiniko di Dinas komunikasi dan informatika Kota Padang langsung diterapkan kepada masyarakat Kota Padang sebagai pengguna tanpa melalui tahap uji coba terlebih dahulu.

Namun, suatu inovasi tidak bisa dijalankan begitu saja, tetapi harus melalui proses sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat bisa mengetahui dan mengenal aplikasi tersebut. Dari temuan peneliti dapat diketahui bahwa proses sosialisasi mengenai aplikasi Padang Kiniko yang dilakukan oleh Dinas komunikasi dan informatika Kota Padang bahwasanya sosialisasi telah dilakukan secara *online* maupun tidak *offline*, secara *online* yaitu dengan media sosial seperti Instagram, Facebook, dan YouTube pada akun resmi pemerintahan termasuk Dinas komunikasi dan informatika Kota Padang dan kecamatan Padang Timur serta Dinas PUPR Kota Padang. Kemudian sosialisasi yang dilakukan secara *offline* yaitu dengan melakukan penyuluhan kepada seluruh OPD, kecamatan, kelurahan serta RT/RW yang ada di Kota Padang yang nantinya akan disampaikan kepada masyarakat Kota Padang secara langsung.

Berdasarkan temuan peneliti tersebut, proses uji coba sekaligus penerapan aplikasi Padang Kiniko dilihat dari sosialisasi sudah berjalan dengan baik, baik OPD maupun masyarakat sudah menerima informasi mengenai aplikasi Padang Kiniko dengan baik.

Observability (Kemudahan Diamati)

Observability atau kemudahan diamati yaitu mudah diamati atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima yang dimana inovasi tersebut diimplementasikan dan diharapkan untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik

daripada sebelumnya yang dapat mempengaruhi tingkat penerimaan masyarakat.

Pada temuan peneliti dapat diketahui bahwa aplikasi Padang Kiniko dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat Kota Padang dalam memberikan aspirasi, opini dan aduannya kepada pemerintah Kota Padang, karena sebelumnya masyarakat masih mengalami kendala terkait surat menyurat terlebih dahulu sebelum menyampaikan laporan kepada pemerintah, sekarang masyarakat tinggal hanya mengunduh aplikasi Padang Kiniko di PlayStore dan apabila masyarakat tidak memiliki *smartphone* juga dapat mengakses Padang Kiniko di *website* kiniko.padang.go.id, masyarakat juga dapat mengecek proses aduannya lewat aplikasi Padang Kiniko dengan memasukkan nomor tiket yang akan didapatkan setelah masyarakat membuat laporan di Padang Kiniko.

Berdasarkan temuan peneliti tersebut, aplikasi Padang Kiniko telah dengan mudah diterima oleh masyarakat Kota Padang dalam memberikan aspirasi, opini serta pendapatnya untuk pemerintahan Kota Padang.

PENUTUP

Implementasi inovasi pengaduan online melalui aplikasi Padang Kiniko di Dinas KOMINFO Kota Padang secara keseluruhan dapat dikatakan belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu untuk diatasi dalam meningkatkan efektivitas aplikasi ini. Tidak adanya fitur notifikasi dalam aplikasi dan tidak adanya layanan pengaduan pengguna terhadap masalah dalam aplikasi seperti *call centre* atau *customer service* menjadi perhatian utama yang harus dibenahi dalam aplikasi Padang Kiniko.

Kendala perwujudan implementasi inovasi pengaduan *online* melalui aplikasi Padang Kiniko di Dinas KOMINFO Kota Padang yaitu kendala internal dalam pelaksanaannya yaitu kurangnya jumlah operator admin Padang Kiniko di setiap OPD yang ada di Kota Padang, yang menyebabkan keterlambatan dalam menanggapi dan menyelesaikan laporan masyarakat melalui aplikasi Padang Kiniko. Kemudian juga terdapat kendala berupa laporan yang salah tujuan OPDnya, hal ini dapat menyebabkan tidak tuntasnya laporan dari masyarakat. Kendala eksternal dalam pelaksanaan aplikasi Padang Kiniko adalah masih terdapat laporan dari masyarakat yang

sama dan masuk berulang kali dalam aplikasi Padang Kiniko, sehingga menyebabkan operator admin Padang Kiniko menjadi kesulitan dalam memverifikasi laporan dari masyarakat.

Upaya yang dapat dilakukan dalam implementasi inovasi pengaduan online melalui aplikasi Padang Kiniko di Dinas KOMINFO Kota Padang yaitu Dengan menambahkan jumlah operator admin Padang Kiniko di setiap OPD yang ada di Kota Padang, Upaya berikutnya yaitu menambahkan fitur notifikasi dalam aplikasi Padang Kiniko serta menambahkan fitur layanan dukungan pengguna seperti *call centre* atau *customer service* dalam aplikasi Padang Kiniko.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2005. Analisis Kebijakan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.
- Amri, N. F., Laming, R. F., & Thanwain, T. (2022). Sistem Pengendalian Intern (SPI) Menjadi Dalang Problematika Akuntansi. SEIKO: Journal of Management & Business, 5(1), 677-684.
- Bungin, Burhan. 2013. Metode Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Studi Sosiologi, Kebijakan, Publik, Komunikasi, Manajemen, Dan Pemasaran Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dr. H. Zuchri Abdussamad, S. M. (2021). Metode Penelitian Kualitatif (1st Ed.). (S. M. Dr. Patta Rapana, Ed.) Makassar: Syakir Media Press.
- Hidayat, W. (2021). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. <http://tangerangkota.go.id/peresmian-tangerang->
- Pramesti, S. J., Handoko, R., & Widodo, J. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Si Whapik Pada Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

- Setiya Irawan, R., Fikri, Z., & Hidayat, W. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi “Jelitik Mempesona” Pada Kelurahan Jelitik Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka 1 (Vol. 5, Issue 2).
- Solong, A., & Muliadi. (2021). Inovasi Pelayanan Publik. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 10(2).
- Surmayadi, Nyoman. I. 2005. Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah. Jakarta. Citra Utama
- 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(4).