

Implementasi inovasi aplikasi Samarinda santer (satu aplikasi terintegrasi) dalam mewujudkan *smart city* di Kota Samarinda

Muhammad Alfa Rizky^{1*}, Johantan Alfando Wikandana Sucipta², Nurliah³,
Kheyene Molekandella Boer⁴

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

*Email korespondensi: alfarizky110@gmail.com

Diterima: 30 Maret 2025; Direvisi: 26 April 2025; Terbit: 30 April 2025

Abstract

This study aims to determine how the Samarinda Santer application implementation process is carried out by the Samarinda City Government using the stages of innovation diffusion and how the supporting and inhibiting factors are. The type of research conducted is a descriptive qualitative approach and data collection techniques are carried out by observation, interviews and documentation. Researchers used the Miles and Huberman data analysis technique. The theory used in the study uses the theory of diffusion of innovation by Everett M. Rogers with 5 stages of diffusion of innovation. The results showed that at the knowledge stage, the Samarinda City Government was still not maximizing efforts to introduce Samarinda Santer to the public. At the persuasion stage, the Samarinda City Government attracts people's interest by providing attractive features and making it easier to process administration so that the community gives a positive response. At the decision-making stage, the community accepts to use Samarinda Santer because it is helped by one of the superior features, namely CCTV. At the implementation stage, the Samarinda City Government has prepared a plan related to the development of Samarinda Santer. At the confirmation stage, the community finally decides to accept and use this innovation. The Samarinda City Government also continues to develop and evaluate. There are also supporting and inhibiting factors in the implementation of the Samarinda Santer application in the results of this study.

Keywords: Application; diffusion of innovation; samarinda santer; smart city.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses implementasi aplikasi Samarinda Santer yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Samarinda dengan menggunakan tahapan difusi inovasi serta bagaimana faktor pendukung dan penghambatnya. Jenis penelitian yang dilakukan ialah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman. Teori yang digunakan dalam penelitian menggunakan teori difusi inovasi oleh Everett M. Rogers dengan 5 tahapan difusi inovasi. Hasil penelitian menunjukkan pada tahapan pengetahuan, Pemerintah Kota Samarinda masih belum maksimal dalam upaya pengenalan Samarinda Santer ke masyarakat. Pada tahapan persuasi, Pemerintah Kota Samarinda menarik minat masyarakat dengan memberikan fitur yang menarik dan memudahkan dalam proses administrasi sehingga masyarakat memberikan respon yang positif. Pada tahapan pengambilan keputusan, masyarakat menerima untuk menggunakan Samarinda Santer karena terbantu dengan adanya salah satu fitur unggulan, yaitu CCTV. Pada tahapan implementasi, Pemerintah Kota Samarinda sudah menyiapkan rencana terkait pengembangan Samarinda Santer. Pada tahapan konfirmasi, masyarakat akhirnya memutuskan untuk menerima dan menggunakan inovasi ini. Pemerintah Kota Samarinda pun terus melakukan pengembangan serta evaluasi. Terdapat pula faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi aplikasi Samarinda Santer dalam hasil penelitian ini.

Kata-kata kunci: Aplikasi; difusi inovasi; samarinda santer; smart city.

Pendahuluan

Sebagai negara berkembang, Indonesia tentu perlu memajukan pembangunan sebagai proses perubahan sosial untuk menciptakan kehidupan masyarakat yang semakin baik. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas menjadi salah satu faktor penunjang dalam untuk meningkatkan pembangunan bangsa dan negara (Ummah et al., 2020). Masyarakat akan lebih mudah dan cepat dalam mendapatkan informasi jika didukung oleh teknologi dan pelayanan publik yang berbasis digital (Safitri et al., 2019). Hal ini sangat dibutuhkan untuk mengubah dan membentuk perilaku masyarakat yang lebih baik seiring dengan perkembangan teknologi (Amri & Surya, 2013).

Dalam rangka mensejahterakan masyarakat, pemerintah memainkan peran penting dalam menyampaikan gagasan dan ide-ide kepada warganya. Pemerintah mempunyai tiga fungsi pokok yaitu fungsi pelayanan publik, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan. Untuk mencapai tujuan pemerintahan yang baik, negara harus mampu melaksanakan tugas-tugas tersebut (Sedarmayanti, 2017). Sebagai fasilitator informasi, pemerintah tentunya dapat meningkatkan citranya dengan meningkatkan kualitas, menciptakan lebih banyak inovasi baru, dan meningkatkan kinerja sumber dayanya.

Pemerintah pada akhirnya mulai melihat bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat memberikan pelayanan masyarakat menjadi lebih maksimal (Rohmah et al., 2022). Hal ini membuat terciptanya tata kelola masyarakat dan kota yang lebih kreatif dan digital (Affandi, 2019). Langkah ini menghadirkan istilah smart city atau kota cerdas. Smart city merupakan sebuah konsep kota yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengembangkan dan mengelola sebuah kota (Pratama & Adianto, 2022). Teknologi informasi dan komunikasi ini dipergunakan untuk menghubungkan, mengendalikan serta memonitor berbagai macam sumber daya kota agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat lebih efektif dan efisien (Ginting, 2022).

Konsep *Smart City* di Indonesia diinisiasi oleh Pakar dari ITB, Suhono S. Supangkat. Kota cerdas adalah kota yang paling cepat dan akurat memberikan solusi kepada warganya. Suhono mengatakan bahwa konsep smart city ini terdiri dari komponen-komponen pendukung yakni : *smart economy, smart people, smart governance, smart government, smart mobility, smart environment, dan smart living*. (<https://www.kominfo.go.id>). Untuk menciptakan pelayanan yang lebih maksimal, pemerintah daerah harus terus termotivasi untuk berinovasi dan turut berkembang mengikuti kemajuan dunia. Mewujudkan tata kelola kota yang

berkonsep smart city di era digital saat ini menjadi kebutuhan dan kewajiban bagi setiap kota agar terciptanya kemajuan daerah yang sejalan dengan perkembangan teknologi.

Program *Smart City* di Indonesia dimulai pada tahun 2017 dengan 25 Kota/Kabupaten yang terpilih sebagai peserta tahap pertama. Pemilihan Kota/Kabupaten ini dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai faktor, seperti dimensi pembangunan sektor unggulan, dimensi pembangunan pemerataan dan kewilayahan, serta nawa cita. Dari 25 Kota/Kabupaten ini, Kota Samarinda menjadi satu-satunya Kota dari Provinsi Kalimantan Timur yang terpilih. Perwujudan Smart City di Samarinda ini bukanlah sebuah pilihan, melainkan sudah menjadi keharusan. Oleh karena itu, Kota Samarinda harus mampu memanfaatkan potensi yang ada, menyelesaikan permasalahan, mendorong kemajuan dan meningkatkan daya saingnya.

Konsep *smart city* Samarinda bertumpu pada enam pilar yaitu, *Smart Governance*, *Smart People*, *Smart Living*, *Smart Mobility*, *Smart Economy*, dan *Smart Environment*. Kota cerdas atau *smart city* harus memberi manfaat bagi seluruh masyarakat agar seluruh masyarakat dapat hidup lebih baik. Dengan kota cerdas, data dapat ditampilkan lebih transparan. Selain itu, kota cerdas meningkatkan partisipasi warga dengan membuat data, aplikasi, memberikan opini serta kritik. Konsep ini akan menjadikan sebuah kota menjadi kota yang cerdas karena warga negara, pemerintah, kekuasaan, uang, dan ruang terlibat satu sama lain untuk meningkatkan kehidupan setiap orang (<http://smartcity.samarindakota.go.id/>).

Pemanfaatan teknologi informasi dalam konsep smart city menjadi kunci utama untuk mewujudkan Samarinda Smart City (Sirait & Azwa, 2018). Beberapa sarana pendukung seperti infrastruktur teknologi digital, infrastruktur fisik, dan infrastruktur sosial menjadi faktor yang sangat penting untuk mewujudkan pembangunan smart city Kota Samarinda yang berkelanjutan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, pemanfaatan aplikasi *mobile* telah menjadi bagian integral dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Samarinda. Baik untuk urusan pribadi maupun kebutuhan profesional.

Namun hal ini kemudian menjadi sebuah masalah ketika justru terlalu banyak aplikasi yang dibuat oleh Pemerintahan Kota. Masyarakat akan dibingungkan dengan banyaknya aplikasi yang bertebaran. Berdasarkan pernyataan Muhammad Faisal, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kalimantan Timur, Ia mengatakan bahwa ketika semua perangkat daerah memiliki aplikasi masing-masing, justru membuat masyarakat bingung mengakses. Ia menambahkan, tidak ada gunanya ketika semua serba digital tapi masyarakat tidak tahu (diskominfo.kaltimprov.go.id). Senada dengan hal ini Walikota Samarinda, Andi Harun mengatakan terlalu banyak aplikasi kurang efektif dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat (tribunkaltim.co). Hal inilah yang menjadi dasar Kota Samarinda memunculkan sebuah inovasi bernama “Samarinda Santer” yang merupakan aplikasi berbasis mobile.

Aplikasi ini bertujuan untuk memusatkan aplikasi pendukung kota samarinda dalam satu platform sehingga menjadi super-app yang dapat memberikan solusi dari setiap permasalahan warga dan masyarakat kota samarinda (<https://santer.samarindakota.go.id/about>). Samarinda Santer merupakan bagian dari upaya Kota Samarinda dalam menjalankan program *Smart city* untuk mewujudkan kota pintar yang efektif dan efisien.

Untuk mewujudkan konsep *smart city* di Kota Samarinda diperlukan inovasi pelayanan publik dan perkembangan teknologi yang selaras. Samarinda Santer bisa menjadi salah satu jawaban atas perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta pelayanan publik yang dipadukan. Pemerintahan kota dan masyarakat harus diedukasi melalui program literasi agar adaptif dan terbiasa dalam memanfaatkan inovasi ini. Dengan begitu, baik pemerintahan kota dan masyarakat Kota Samarinda akan merasa mudah dan nyaman dalam menjalankan pekerjaan serta mendapatkan manfaat atas aplikasi bernama Samarinda Santer ini.

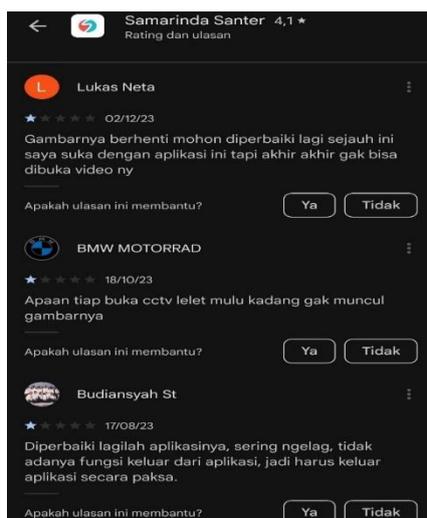
Aplikasi Samarinda Santer ini sendiri resmi diluncurkan pada tanggal 10 Maret 2023 oleh Wali Kota Samarinda, Andi Harun. Aplikasi ini merupakan program unggulan Pemerintah Kota Samarinda yang diharapkan akan menyatukan seluruh layanan sosial, pendidikan, kesehatan dan lain sebagainya. Termasuk diantaranya program digitalisasi layanan kantor kecamatan dan kelurahan di Samarinda. Dilansir dari laman TribunKaltim.co Andi Harun mengatakan Samarinda Santer bisa menjadi satu aplikasi untuk semua layanan antara pemerintah Kota Samarinda dengan masyarakat.



Gambar 1 Tampilan Aplikasi Samarinda Santer

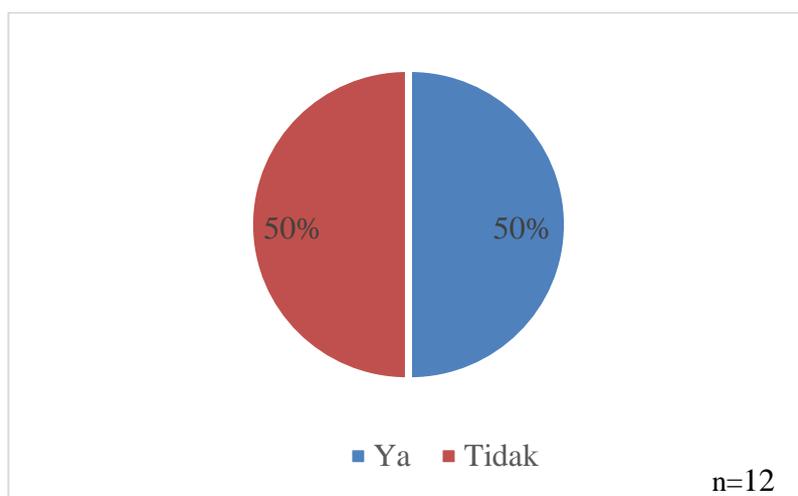
Dari gambar 1, diketahui terdapat empat fitur utama dari aplikasi Samarinda Santer yaitu masyarakat, bisnis, lingkungan dan pemerintah yang dimana dalam masing-masing fitur tersebut terdapat banyak sekali fitur-fitur menarik lainnya. Bahkan pada Desember 2023, layanan digital telah selesai dibangun di 10 kelurahan dan 1 kecamatan. Fitur ini mempermudah masyarakat yang ingin mengurus surat pengantar dari RT dan surat keterangan dari kelurahan serta kecamatan. Samarinda Santer juga telah mengintegrasikan fitur lainnya seperti RT Digital, Kecamatan Digital, Dukcapil Online, PBB Online, Aduan Online, Panggilan Darurat juga berbagai fitur lainnya (<https://busam.id/>). Secara harfiah santer berarti kencang, hebat, keras atau nyaring. Begitu pula harapan dari Kota Samarinda dengan adanya aplikasi ini Samarinda dapat menjadi kota peradaban yang santer terdengar di seluruh penjuru Indonesia maupun dunia (<https://santer.samarindakota.go.id/about>).

Namun, meskipun tersedia secara luas dan dengan fitur-fitur yang menarik, belum banyak diketahui mengenai tingkat adopsi dan difusi inovatif dari aplikasi Samarinda Santer di kalangan masyarakat Kota Samarinda. Terbukti dengan jumlah *download* aplikasi Samarinda Santer di *google play store* hanya mencapai angka 10 ribu *download*. Jumlah tersebut sangat tidak sebanding dengan jumlah penduduk Kota Samarinda yang mencapai angka 834.824 jiwa (samarindakota.bps.go.id). Bahkan, beberapa penilaian terakhir dari aplikasi Samarinda Santer di *google play store* terbilang buruk.



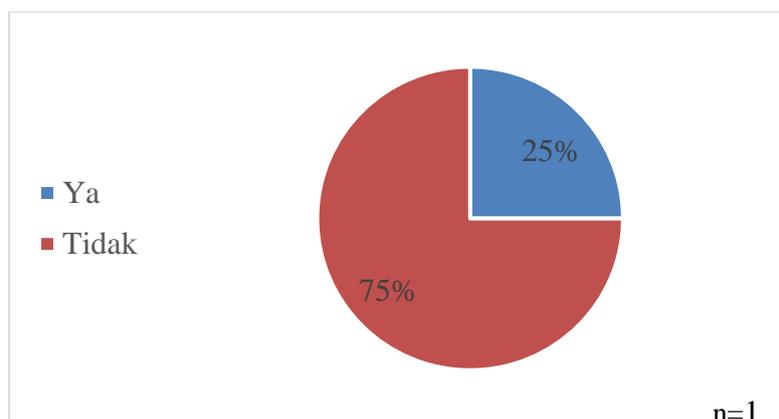
Gambar 2 Beberapa Rating Terakhir Aplikasi

Observasi awal yang telah dilakukan peneliti dengan melakukan pra-survei terhadap masyarakat yang berdomilisi di Kota Samarinda untuk menanyakan perihal pengimplementasian aplikasi Samarinda Santer menunjukkan bahwa dari 12 responden terdapat 6 responden yang mengetahui tentang aplikasi Samarinda Santer, sedangkan 6 lainnya tidak mengetahui tentang aplikasi ini.



Gambar 3 Pengetahuan Responden Mengenai Aplikasi Samarinda Santer

Selain itu, dari 12 responden ini, hanya 3 responden yang pernah atau masih menggunakan aplikasi Samarinda Santer, sisanya tidak pernah menggunakannya. Bahkan, dari 3 responden yang menggunakan aplikasi ini, kebanyakan digunakan hanya untuk mendapatkan informasi seputar jalan di Samarinda melalui CCTV. Sehingga pada aplikasi Samarinda Santer ini masih dibutuhkan sosialisasi untuk menambah pengetahuan bagi masyarakat, khususnya masyarakat Kota Samarinda agar implementasi dari aplikasi ini dapat berjalan dengan baik.



Gambar 4 Penggunaan Aplikasi Samarinda Santer Oleh Responden

Inovasi dari Pemerintah Kota Samarinda terkait aplikasi Samarinda Santer ini akan menjadi awal untuk membuat perubahan sosial di masyarakat. Terlihat bahwa masih banyak masyarakat Samarinda yang belum menggunakan inovasi dari Pemerintah Kota Samarinda dalam mewujudkan Samarinda *Smart city*. Bahkan saat ini, pemberitaan di media-media terkait aplikasi ini seakan-akan menghilang begitu saja. Kurang gencarnya pemberitaan atau publikasi dari aplikasi ini seakan menandakan bahwa aplikasi ini belum berjalan dengan baik. Padahal, ide dan konsep Samarinda Santer ini sendiri merupakan sebuah terobosan yang terbilang efektif, efisien dan transparan dibidang pelayanan publik. Apalagi super aplikasi seperti ini khususnya di Kalimantan Timur baru pertama kali dibuat oleh Kota Samarinda. Jadi sangat penting adanya penelitian agar menjadi bahan masukan dan evaluasi untuk kota-kota lainnya yang mungkin akan membuat aplikasi seperti ini.

Difusi inovasi akan melihat bagaimana upaya Pemerintah Kota Samarinda untuk membuat masyarakatnya mengadopsi aplikasi Samarinda Santer agar inovasi yang telah dibuat tepat sasaran dan tidak sia-sia. Oleh karena itu, adanya penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi serta penggunaan aktif suatu inovasi sangat penting guna memahami bagaimana suatu teknologi dapat diterima oleh masyarakat. Tujuan penelitian ini ialah menganalisis Implementasi Inovasi Aplikasi Samarinda Santer (Satu Aplikasi Terintegrasi) Dalam Mewujudkan *Smart city* di Kota Samarinda.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman secara holistik terhadap fenomena pengalaman subjek penelitian, seperti tindakan, kognisi, motivasi, persepsi, dll., serta melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam konteks khusus yang alamiah serta menggunakan berbagai cara yang alamiah pula (Moleong, 2018).

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah peneliti

menggunakan sumber data kata-kata dan tindakan dan sumber data tertulis. Adapaun sumber data kata-kata dan tindakan, berjenis wawancara yang merupakan sumber data utama. Data sekunder adalah data yang digunakan peneliti berguna sebagai data pendukung pada sumber utama. Data ini berupa sumber data tertulis seperti buku atau dokumen yang dapat ditemukan di arsip pemerintah kota di mana peneliti dapat meminta kepada subjek. teknik yang digunakan dalam penelitian ialah *Purposive Sampling*. Dengan menggunakan teknik ini, peneliti dapat mengambil sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang akan diambil, kemudian peneliti memilih sampel berdasarkan tujuan-tujuan tertentu.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga komponen yaitu, reduksi data, penyajian data dan verifikasi/penarikan Kesimpulan (Miles et al., 2015).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tahapan Pengetahuan

Tahap pengetahuan merupakan tahap dimana masyarakat mengetahui adanya sebuah inovasi baru yang disebar dan diciptakan oleh Pemerintah Kota Samarinda. Pada tahap ini, peneliti melakukan wawancara dengan pihak Diskominfo Samarinda sebagai komunikator yang mengetahui awal mula atau latar belakang dibuatnya aplikasi Samarinda Santer. Menurut Rahadi Rizal:

“Karena ini platform nya satu aplikasi untuk semua, kita tidak mau ibaratnya membuat aplikasi-aplikasi baru. Bagaimana aplikasi yang sudah ada, yang sudah ready, itu yang kita gunakan. Kita masukkan ke dalam super apps (samarinda santer)” (Rahadi Rizal, 12/02/2024).

Pembuatan aplikasi Samarinda Santer didasari oleh tuntutan dari masyarakat karena terlalu banyaknya aplikasi layanan masyarakat di Kota Samarinda. Selain itu, alasan lainnya adalah karena adanya regulasi yang mendukung untuk pembuatan aplikasi. Samarinda Santer dibuat untuk tujuan memudahkan masyarakat dalam pelayanan publik dari pemerintah. Sehingga masyarakat tidak perlu lagi menggunakan banyak aplikasi.

Pada tahap pengetahuan ini, peneliti juga menanyakan terkait peresmian aplikasi Samarinda Santer. Menurut Suparmin:

”Jadi, saat pekan raya samarinda 2022 Itu prototyping sebenarnya. Kita menyiapkan kemudian tahap awal itu konsepnya sudah seperti itu. Sudah dibagi dalam 4 fitur utama berdasarkan smart city. Sociocy atau masyarakat, smart economy atau bisnis, lingkungan atau smart envirointment, smart governance. Ini masih inisiatif kita. Kemudian tahun berikutnya dapat dukungan langsung dari walikota dengan kita membentuk tim digitalisasi IT kota samarinda. Disitu lah kemudian fiturnya

berkembang, integrasi. CCTV ada 80 titik juga sudah masuk situ” (Suparmin, 20/02/2024).

Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan bahwa Samarinda Santer di resmikan pada tahun 2022 dengan inisiatif dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda dengan fitur utama berdasarkan konsep *smart city*. Kemudian Samarinda Santer mendapat dukungan langsung oleh Walikota Samarinda dengan membentuk tim digitalisasi yang menangani Samarinda Santer ini. Menurut Rahadi Rizal:

“Saya gandeng teman-teman mungkin ada 10 developer di samarinda saya gandeng termasuk unmul, wicida, termasuk mereka yang penggiat penggiat IT di samarinda saya gandeng semuanya. Ini samarinda mau dibawa kearah mana jika berbicara masalah digital. Lalu kita komitmen, mereka mau bantu kita kembangkan aplikasi” (Rahadi Rizal, 12/02/2024).

Informan peneliti menjelaskan bahwa terdapat tim dalam pengembangan aplikasi samarinda santer yang terdiri atas campuran dari internal (diskominfo) dan developer lokal samarinda. Tim ini saling bekerja sama untuk berkomitmen mengembangkan inovasi ini. Untuk mengenalkan Samarinda Santer, tentunya Pemerintah memiliki cara terkait bagaimana mengenalkan inovasi ini kepada masyarakat. Menurut Suparmin:

“Di sosial media kita kan otomatis kan. Kita juga sudah boosting pake iklan (berbasis ads) / (ig ads). Terus sudah di informasikan juga di banyak forum. Kita juga ga massif ya. Karena kenapa ya kita mau pelan-pelan lah, mau organik aja ini tumbuhnya. Kalau masyarakat butuh, ya masyarakat akan download kan” (Suparmin, 20/02/2024).

Dapat disimpulkan bahwa memang untuk saat ini, pemerintah belum maksimal dalam mensosialisasikan aplikasi ke masyarakat. Hal ini dikarenakan pemerintah Kota Samarinda ingin aplikasi Samarinda Santer dikenal secara perlahan dengan memasukkan layanan publik di dalamnya. Untuk memperdalam hasil wawancara, peneliti juga menanyakan terkait siapa yang memberi tahu ke masyarakat tentang Samarinda Santer. Apakah ada komunikator khusus yang digunakan untuk mengenalkan aplikasi ke masyarakat. Tanggapan dari Rahadi Rizal:

“Disamping juga media media kami selalu memberikan update. Yang lebih banyak berhadapan dengan masyarakat kan pimpinan (walikota). Kadang jika ada peresmian ini, bapak walikota pasti menyelipkan programnya beliau yaitu digitalisasi kecamatan dan kelurahan dengan menggunakan aplikasi samarinda santer” (Rahadi Rizal, 12/02/2024).

Dari hasil wawancara terkait siapa yang menjadi komunikator dalam mengenalkan Samarinda Santer ke masyarakat, didapatkan hasil bahwa sosialisasi dari RT, media serta

walikota menjadi pihak komunikator yang memberi tahu tentang aplikasi Samarinda Santer ke masyarakat.

Pada tahap ini, peneliti juga melakukan wawancara terhadap masyarakat sebagai informan pendukung tentang apa yang di ketahui tentang aplikasi Samarinda Santer. Menurut Bayu:

“Saya tau aplikasi ini dari teman saya. Pas itu sedang hujan deras, jadi saya mau tau jalanan yang saya mau lewat itu banjir atau engga. Nah, teman saya bilang coba pake aplikasi Samarinda Santer, bisa cek CCTV. Saya kira di aplikasi itu cuma bisa cek CCTV aja, ternyata banyak juga fitur lainnya” (Bayu Ramadhan, 22/02/2024).

Kemudian menurut Jessyca:

“Setau saya samarinda santer tu aplikasi terintegrasi yang dibikin sama pemerintah kota samarinda melalui diskominfo, terus di aplikasi itu juga banyak fitur yang dapat memudahkan kita masyarakat samarinda. Sejauh yang saya tahu, aplikasi ini memiliki beberapa fitur seperti dapat melihat CCTV yang ada di beberapa titik kota samarinda dan juga di aplikasi ini kita bisa mengurus surat surat untuk ke RT, Kelurahan, dan kecamatan” (Jessyca Azzahra, 27/04/2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat dapat disimpulkan bahwa pada tahap pengetahuan ini masyarakat sudah mengetahui dan sadar dengan adanya Samarinda Santer ini. Responden menyatakan bahwa inovasi ini dapat mempermudah mereka dengan fitur-fitur yang dimiliki Samarinda Santer. Masyarakat mendapatkan banyak kemudahan dengan hanya menggunakan satu aplikasi. Pengetahuan terhadap inovasi ini memungkinkan masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang efektif dan juga efisien.

Tahapan Persuasi

Persuasi adalah tahap dimana pembentukan sikap yang dilakukan terhadap suatu inovasi sebelum inovasi ini dapat diterima. Samarinda Santer merupakan sebuah inovasi baru yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Samarinda yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan digital dengan hanya menggunakan satu aplikasi. Pada tahap ini, peneliti menanyakan kepada para informan apa yang membuat aplikasi ini menarik agar dapat diterima dan digunakan. Menurut Rahadi Rizal, yang membuat aplikasi menarik ialah:

“Yang pertama yang membuat menarik adalah CCTV yang bisa diakses oleh masyarakat. Yang kedua, tahun 2023 kemarin, kita diperintahkan oleh walikota samarinda untuk membuat layanan online ditingkat kelurahan dan kecamatan. Programnya dinamakan digitalisasi kecamatan dan kelurahan. Nah, layanannya kita masukkan kedalam santer. Jadi masyarakat kalau mau berurusan secara online tanpa harus datang ke RT, tanpa harus datang ke kelurahan, dia bisa mengajukan permohonan surat ditingkat kelurahan menggunakan aplikasi santer. Jadi mau tidak mau mereka harus mendownload samarinda santer” (Rahadi Rizal, 12/02/2024).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat dilihat bahwa Pemerintah Kota Samarinda menarik minat masyarakat untuk menggunakan Samarinda Santer dengan cara menambahkan fitur-fitur yang menarik dan memudahkan masyarakat. Pemerintah secara perlahan mengenalkan Samarinda Santer ke masyarakat dengan memunculkan dan mengembangkan fitur yang membuat masyarakat tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dan bahkan mulai mencoba menggunakan Samarinda Santer.

Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat merasa bahwa dengan hadirnya Samarinda Santer dapat mempermudah mereka. Masyarakat tertarik menggunakan aplikasi karena fitur yang menarik terutama pada fitur CCTV. Selain itu, masyarakat juga tertarik karena merasa dapat lebih dimudahkan apabila menggunakan aplikasi Samarinda Santer dibandingkan harus membuka website terlebih dahulu.

Dapat disimpulkan bahwa tahap pada tahap persuasi ini, Pemerintah Kota Samarinda berusaha mengenalkan dan menarik minat masyarakat menggunakan Samarinda Santer dengan mengembangkan serta menambahkan fitur-fitur yang menarik. Masyarakat juga merasa terbantu dengan adanya Samarinda Santer ini. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti. Masyarakat memberikan respon yang positif dengan fitur-fitur yang disediakan oleh Pemerintah Kota Samarinda dalam aplikasi ini.

Tahapan Pengambilan Keputusan

Tahap pengambilan keputusan merupakan tahap dimana informan melakukan kegiatan atau aktivitas yang menghasilkan pilihan untuk menggunakan atau menolak inovasi aplikasi samarinda santer. Adanya inovasi berupa super aplikasi terintegrasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Samarinda untuk kebutuhan dan manfaat bagi masyarakat dalam menggunakan teknologi digital.

Pada Samarinda Santer tentunya terdapat fitur unggulan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Samarinda agar masyarakat memilih untuk menggunakan Samarinda Santer. Menurut Rahadi Rizal, fitur dalam aplikasi ini yang menjadi unggulan agar masyarakat menggunakan aplikasi ialah :

“(Selain cctv), digital kelurahan sama pengecekan PBB. Fitur ini paling banyak digunakan. Jadi sekarang kan lagi banyak pengunjung di fitur ini. Karna warga kan mau tau, berapa PBB nya tahun ini. Ini lagi baru kami masukkan termasuk disdukcapil online untuk pengurusan akte, dll” (Rahadi Rizal, 12/02/2024).

Berdasarkan hasil wawancara, narasumber menyatakan bahwa fitur yang menjadi unggulan agar masyarakat menggunakan inovasi ini adalah fitur untuk melihat CCTV di Kota

Samarinda. Selain fitur tersebut, terdapat juga fitur unggulan lainnya. Yaitu digital kelurahan yang membuat pengurusan surat-surat menjadi lebih mudah serta fitur pengecekan PBB.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara kepada masyarakat sebagai informan pendukung peneliti untuk mendapatkan kesesuaian dari fitur unggulan oleh Pemerintah Kota Samarinda dengan fitur yang membuat masyarakat menggunakan Samarinda Santer ini. Peneliti menanyakan tentang fitur apa dalam aplikasi Samarinda Santer yang membuatnya menggunakan aplikasi. Bayu menyatakan bahwa:

“Buat sekarang sih saya pakai aplikasi ini buat ngecek CCTV aja, apalagi kalau Samarinda habis hujan dan saya mau pergi, biasanya saya liat dulu banjir atau engga. Kalau fitur lainnya sih saya belum coba” (Bayu Ramadhan, 22/02/2024).

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas didapatkan kesesuaian hasil yaitu fitur unggulan berupa fitur CCTV menjadi salah satu alasan masyarakat menggunakan Samarinda Santer ini. Pada tahap ini juga dapat dilihat bahwa masyarakat telah mengambil keputusan untuk menerima inovasi tersebut yaitu Samarinda Santer.

Meskipun begitu, masih terdapat masyarakat yang belum menggunakan Samarinda Santer ini. Masyarakat yang belum memilih untuk menggunakan aplikasi ini dikarenakan memang belum memiliki kepentingan didalam Samarinda Santer ini. Selain itu, Pemerintah Kota Samarinda memang belum melakukan sosialisasi penggunaan Samarinda Santer secara maksimal karena pengembangannya masih bertahap.

Tahapan Implementasi

Tahap implementasi merupakan tahap dimana ketika masyarakat mulai menggunakan aplikasi Samarinda Santer. Setelah melalui tahapan pengambilan keputusan, masyarakat yang menerima penggunaan aplikasi Samarinda Santer maka tahap selanjutnya yaitu tahap implementasi yang akan semakin menegaskan bahwa masyarakat benar-benar telah menerima keberadaan aplikasi ini. Dalam pelaksanaannya, aplikasi Samarinda Santer tentunya memiliki faktor pendukung dan juga penghambat. Faktor pendukung dalam implementasi aplikasi menurut Suparmin:

“Satu yang pasti, ini kan melibatkan banyak pihak, karakternya beda-beda. Nah jadi memang ada resistensi di awal. Termasuk dari teman-teman internal juga ada resistensi. Resistensi itu penolakan ya maksudnya. Karena merasa inikan kondisi sekarang ini Kumpulan Kumpulan data yang sifatnya otonom tidak saling terintegrasi. Jadi dinas kominfo punya server, servernya datanya tidak keluar. Datanya hanya disitu saja yang menikmati hanya orang kominfo. Sementara, idealnya dengan santer itu ini saling bertukar bagi pakai data. Itu, masih ada namanya ego sektoral” (Suparmin,20/02/2024).

Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan bahwa dalam pelaksanaan Samarinda Santer terdapat beberapa faktor penghambat salah satunya ialah ego sektoral oleh masing-masing OPD. Terdapat resistensi pada awal mula inovasi ini diciptakan di Kota Samarinda. Hal ini terjadi karena masih terdapat pihak internal Pemerintah Kota Samarinda yang menganggap Samarinda Santer ini produk dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, padahal inovasi ini merupakan produk Kota Samarinda yang memang dibuat untuk memudahkan Pemerintah dan Masyarakat Kota Samarinda. Selain itu, terdapat juga faktor pendukung pada implementasi Samarinda Santer ini, salah satunya ialah dukungan oleh Kepala Daerah Kota Samarinda. Pucuk pimpinan di Kota Samarinda ini sangat mendukung pelaksanaan dari inovasi ini.

Di tahap implementasi ini, tentunya Pemerintah Kota Samarinda memiliki rencana pengembangan untuk Samarinda Santer agar inovasi ini terus berlanjut dan berkembang sehingga dapat memudahkan masyarakat sesuai dengan konsep *smart city*. Pemerintah Kota Samarinda benar-benar serius terhadap inovasi Samarinda Santer ini. Mereka telah mempersiapkan bagaimana Samarinda Santer ini akan dikembangkan. Terdapat perencanaan yang sudah disiapkan untuk Samarinda Santer ini kedepannya.

Dapat disimpulkan bahwa pada tahap implementasi ini masyarakat sebagai informan pendukung yang menggunakan Samarinda Santer sudah benar-benar memanfaatkan inovasi dari Pemerintah Kota Samarinda sesuai dengan kebutuhan mereka. Terlihat dari hasil wawancara dengan masyarakat yang merasa diuntungkan dengan penggunaan Samarinda Santer. Hal ini juga semakin menegaskan bahwa masyarakat benar-benar telah menerima inovasi ini.

Tahapan Konfirmasi

Tahap konfirmasi merupakan tahap dimana setelah keputusan dibuat, kemudian seseorang mencari pembenaran akan keputusannya. Pada tahap ini, seseorang bisa saja mengubah keputusan yang dibuat. Dari yang awalnya menolak inovasi menjadi menerima inovasi. Sebaliknya, bisa saja seseorang yang awalnya menerima inovasi menjadi tidak menggunakan inovasi. Agar masyarakat tetap menggunakan Samarinda Santer, peneliti melakukan wawancara dengan menanyakan pihak Pemerintah Kota Samarinda adakah saran atau masukan dari masyarakat. Menurut Suparmin:

“Paling dari aparatur kita ya. Paling kita perbaikan dari sisi user interface nya, terus user experience nya kita sesuaikan dengan masyarakat supaya semakin mudah untuk digunakan” (Suparmin, 20/02/2024).

Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan bahwa Pemerintah Kota Samarinda melakukan komunikasi dengan unsur diluar Pemerintahan yang tergabung dalam tim developer untuk melakukan perbaikan serta pengembangan Samarinda Santer agar masyarakat luas semakin dimudahkan dengan penggunaan inovasi ini. Pemerintah Kota Samarinda memiliki harapan yang besar terkait dengan pengembangan Samarinda Santer ini. Pemerintah berharap inovasi ini bisa memberikan seluruh informasi dan juga layanan yang dapat diakses oleh seluruh pengguna. Data-data yang didapatkan juga akan mempermudah pemerintah dalam menentukan kebijakan publik selanjutnya. Dengan semakin dikembangkannya inovasi ini, akan membawa dampak perubahan yang baik untuk masyarakat dan juga pemerintah. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara ini dapat dilihat bahwa Pemerintah Kota Samarinda akan tetap terus melanjutkan Samarinda Santer ini.

Kemudian pada tahap ini peneliti juga melakukan wawancara dengan menanyakan kepada masyarakat sebagai informan pendukung apakah akan tetap menggunakan aplikasi atau tidak. Putra mengatakan:

“Ya dong, karna tidak ada alasan buat saya untuk tidak menggunakan aplikasi ini jika ada keperluan” (Muhammad Putra, 04/03/2024).

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat yang menggunakan Samarinda Santer, dapat disimpulkan bahwa mereka akan tetap menggunakan inovasi ini. Masyarakat merasa membutuhkan Samarinda untuk kebutuhan-kebutuhan yang dapat mempermudah mereka. Hal ini juga semakin menegaskan bahwa masyarakat akan tetap menggunakan Samarinda Santer.

Pada pembahasan ini peneliti akan menfokuskan pada implementasi inovasi aplikasi Samarinda Santer dalam mewujudkan smart city yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Samarinda yang menganalisis dan mendeskripsikan pada tahapan difusi inovasi yang ada pada Samarinda Santer ini. Menurut Everett M. Rogers tahapan difusi inovasi terbagi menjadi 5 tahapan, yaitu tahapan pengetahuan, persuasi, pengambilan keputusan, implementasi, dan konfirmasi

Pada teori ini akan mengaitkan hasil penelitian yang telah didapatkan dengan menggunakan tahapan difusi inovasi dari Everett M. Rogers. Tahapan ini akan dijadikan acuan dan pedoman peneliti agar dapat menarik kesimpulan dari hasil wawancara di lapangan pada implementasi inovasi aplikasi Samarinda Santer yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Samarinda.

Tahapan Pengetahuan

Menurut Rogers (dalam Daryanto & Rahardjo, 2016) tahapan pengetahuan adalah tahapan dimana seseorang sadar, mengetahui bahwa ada suatu inovasi. Dalam tahap ini, Pemerintah Kota Samarinda mulai menyadari akan pentingnya melakukan inovasi dan memahami inovasi itu berperan atau berfungsi. Proses difusi inovasi yang terjadi di Samarinda dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bentuk aplikasi yang terintegrasi pada dasarnya adalah untuk meningkatkan layanan publik serta pemahaman terhadap perkembangan teknologi digital serta untuk mewujudkan pemerintahan yang berkonsep *smart city*.

Latar belakang dibuatnya Samarinda Santer adalah karena banyaknya aplikasi di Kota Samarinda sehingga dibuatlah sebuah super aplikasi yang menyatukan aplikasi-aplikasi yang sudah ada tersebut agar masyarakat tidak perlu lagi menggunakan banyak aplikasi sehingga dapat memudahkan masyarakat hanya dengan satu aplikasi saja. Selain itu, adanya Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan PERPRES tentang Reformasi Birokrasi menjadikan aplikasi Samarinda Santer ini mempunyai regulasi yang mendukung. Tujuan aplikasi Samarinda Santer dibuat bukan hanya sekedar menjalankan aturan dari presiden namun juga untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pelayanan publik berbasis digital dari Pemerintah Kota Samarinda sehingga membuat Samarinda menjadi kota yang smart.

Hal ini sesuai dengan elemen penunjang *smart city* yaitu *smart governance* bahwa pemerintahan yang cerdas memerlukan tiga penerapan yang harus diterapkan yakni kebijakan publik, tata kelola birokrasi dan pelayanan publik (Citiasia, 2016). Dengan adanya peraturan presiden tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik dan reformasi birokrasi tadi, Pemerintah Kota Samarinda menerapkan kebijakan publik dengan membuat sebuah inovasi berupa Samarinda Santer untuk penerapan pelayanan publik yang lebih mudah serta tata kelola birokrasi yang lebih efektif dan efisien.

Samarinda Santer diresmikan pada tahun 2022 dengan inisiatif dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda berupa sebuah prototipe dengan konsep fitur awal berdasarkan smart city. Smart society pada fitur masyarakat, smart economy pada fitur bisnis, smart environment pada fitur lingkungan, smart governance pada fitur pemerintahan. Serta terdapat juga fitur untuk layanan call center 112 Kota Samarinda. Pemerintah Kota Samarinda terus melakukan pengembangan aplikasi terutama pada tahun 2023 ketika mendapat dukungan langsung dari Walikota Samarinda. Pada tahun 2023 ini lah dibentuk tim digitalisasi IT di Kota Samarinda yang terdiri dari campuran antara pihak Diskominfo dan

developer/programmer Samarinda dari pihak luar Diskominfo. Dari sinilah kemudian fitur aplikasi ini semakin berkembang dan terintegrasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, untuk mengenalkan aplikasi Samarinda Santer ke masyarakat, Diskominfo Kota Samarinda menggunakan media sosial, komunikasi interpersonal serta melakukan sosialisasi. Namun memang untuk saat ini pemerintah belum melakukan sosialisasi secara maksimal. Hal ini dikarenakan Pemerintah Kota Samarinda ingin aplikasi ini dikenal secara perlahan dengan memasukkan dan mengembangkan layanan publik di dalamnya. Komunikator yang berperan untuk mengenalkan aplikasi ini ke masyarakat ialah Walikota Samarinda atau pejabat yang mewakili beliau ketika melakukan peresmian dan lain sebagainya. Selain itu, RT dan juga kelurahan akan mensosialisasikan aplikasi ini ketika ada masyarakat yang ingin meminta pelayanan publik. Komunikasi dari mulut ke mulut inilah yang membuat Samarinda Santer lebih dikenal.

Pada dasarnya, Pemerintah Kota Samarinda telah melibatkan tiga komponen pembangunan dalam inovasi Samarinda Santer yaitu komunikator pembangunan, pesan pembangunan dan komunikasi pembangunan. Komunikator pembangunannya adalah Pemerintah Kota Samarinda, pesan pembangunannya ialah Samarinda Santer dan komunikasi pembangunannya ialah masyarakat Kota Samarinda.

Hasil penelitian pada tahapan ini menunjukkan bahwa masyarakat mengetahui dan sadar dengan adanya Samarinda Santer. Walaupun Pemerintah Kota Samarinda belum melakukan sosialisasi dengan maksimal, masyarakat tetap mengetahui Samarinda Santer karena fitur-fiturnya yang menarik. Berdasarkan hal ini, peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat melewati tahap pengetahuan ditandai dengan kesadaran dan pengetahuan tentang Samarinda Santer.

Tahapan Persuasi

Dalam tahapan persuasi ini didapati penyaringan informasi untuk pembentukan sikap tentang manfaat dan efek yang di dapatkan dari adanya samarinda santer. Dalam pemanfaatan aplikasi samarinda santer ini masyarakat samarinda terpengaruhi sikap dan perilaku yang terlihat positif atau sejalan dengan misi dari maksud dibuatnya dan dikembangkannya aplikasi samarinda santer tersebut. Pada tahapan ini terbentuk pola pikir dari masyarakat samarinda yang selanjutnya akan menentukan sikapnya untuk menerima atau menolak inovasi tersebut.

Adanya respon dari hasil wawancara yang disampaikan informan kepada peneliti Informan mengatakan bahwa aplikasi samarinda santer menarik karena memunculkan fitur

CCTV yang dapat di akses oleh seluruh pengguna. Namun, untuk fitur Kelurahan dan Kecamatan Digital belum siap di seluruh Kelurahan dan Kecamatan di Kota Samarinda. Meskipun hanya 10 Kelurahan, yaitu Sungai Keledang, Loa Bakung, Sidodadi, Sempaja Selatan, Sidomulyo, Gunung Lingai, Sengkotek, Gunung Panjang, Handil Bakti, dan Pelabuhan serta 1 Kecamatan yakni Samarinda Seberang yang siap untuk menggunakan fitur Kelurahan dan Kecamatan Digital ini sehingga aplikasi ini masih akan dikembangkan sampai semuanya sudah siap dan akan di sosialisasikan lebih lanjut ke Kelurahan dan Kecamatan lainnya.

Meski aplikasi ini belum rampung sepenuhnya, namun masyarakat Samarinda yang telah mengenal aplikasi ini mulai di pengaruhi sikap dan perilakunya agar positif atau sejalan dengan misi dari maksud dibuatnya aplikasi samarinda karena adanya fasilitas ini memudahkan proses administrasi di kelurahan. Pada hasil wawancara dengan masyarakat mengatakan tertarik dengan fitur yang terdapat di aplikasi samarinda santer ini dikarenakan ada fitur CCTV dan fitur lainnya dalam hal administrasi seperti pembuatan surat yang dapat memudahkan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan salah satu faktor utama yang mempengaruhi keputusan individu untuk mengadopsi sebuah inovasi menurut Everett M. Rogers (2003), yaitu faktor kompatibilitas (*compatibility*). Tingkat kesesuaian antara nilai-nilai, pengalaman, dan kebutuhan individu dengan karakteristik inovasi akan meningkatkan kemungkinan adopsinya. Dapat dilihat bahwa faktor ini sesuai dengan hasil wawancara yang didapatkan yaitu, masyarakat tertarik menggunakan inovasi karena terdapat kesesuaian akan kebutuhan masyarakat dan karakteristik Samarinda Santer yaitu kemudahan dalam pelayanan publik menggunakan fitur-fiturnya.

Melihat respon masyarakat yang positif dalam menanggapi program aplikasi samarinda santer, maka semakin cepat proses adopsi inovasi yang terjadi. Hal ini di karenakan informasi yang didapatkan bisa memperkuat sikap dari pengetahuan yang diperoleh sebelumnya. Dari hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa hasil penelitian tersebut, dapat diketahui masyarakat telah melewati tahap persuasi dengan baik, dimana indikatornya adalah masyarakat tertarik dengan fitur-fitur dan mencari informasi yang terdapat pada aplikasi samarinda santer. program ini juga yang bertujuan memberikan manfaat serta fasilitas pelayanan yang baik untuk masyarakatnya.

Tahapan Pengambilan Keputusan

Tahap pengambilan keputusan berisi berbagai pertimbangan yang biasanya diikuti dengan percobaan yang dapat mempengaruhi pemilihan menerima atau menolak inovasi tersebut.

Pada inovasi ini informan segera memberikan keputusan untuk mengadopsi atau menolak inovasi aplikasi samarinda santer. Setelah informan memberi tanggapan bahwa samarinda santer ini masuk dalam inovasi kompatibel dan dapat menerima program tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menemukan fakta bahwa masyarakat menilai baik pada program aplikasi samarinda santer.

Dalam tahap ini, Pemerintah Kota Samarinda menyediakan fitur unggulan agar masyarakat mengambil keputusan untuk menggunakan Samarinda Santer. Salah satu fitur unggulan tersebut ialah fitur untuk melihat CCTV di Kota Samarinda. Sebagaimana yang diucapkan oleh masyarakat pada saat melakukan wawancara, fitur CCTV menjadi salah satu alasan masyarakat menggunakan Samarinda Santer. Terutama saat hujan melanda Kota Samarinda, masyarakat menggunakan Samarinda Santer untuk melihat daerah mana yang bisa dilalui dan tidak banjir.

Hal ini sesuai dengan pengertian inovasi adalah pengenalan dan penerapan secara sengaja suatu produk yang baru pada suatu unit yang bertujuan memberikan keuntungan dan manfaat bagi individu atau masyarakat luas (Arafat & Zen, 2019). Dalam hal ini, Pemerintah Kota Samarinda mengenalkan Samarinda Santer kepada masyarakat untuk memberikan mereka keuntungan. Salah satunya ialah mengetahui kondisi jalanan di Kota Samarinda dan terhindar dari macet ataupun banjir.

Sebagaimana pada tahapan ini sesuai yang diucapkan informan pada saat peneliti melakukan wawancara. Informan mengatakan bahwa, inovasi yang berbasis aplikasi yang memberikan informasi serta berbagai fitur-fitur tambahan yang dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi hal ini memfasilitasi perubahan dalam masyarakat dalam menggunakan informasi teknologi.

Meskipun terdapat fitur-fitur yang diunggulkan, masih terdapat masyarakat yang belum menggunakan Samarinda Santer. Hal ini dikarenakan Pemerintah Kota Samarinda belum melakukan sosialisasi penggunaan Samarinda Santer ini secara maksimal karena pengembangannya masih bertahap. Selain itu, didapatkan juga bahwa masyarakat yang belum memilih untuk menggunakan aplikasi ini dikarenakan memang belum memiliki kepentingan didalam Samarinda Santer ini. Jika Pemerintah Kota Samarinda terus mengembangkan fitur-fitur Samarinda Santer dan memberikan manfaat dari kepentingan yang masyarakat butuhkan

dibandingkan dengan alternatif solusi yang sudah ada, maka masyarakat akan mengadopsi inovasi ini. Hal ini sesuai dengan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan individu untuk mengadopsi sebuah inovasi menurut Everett M. Rogers (2003), yaitu faktor keuntungan Relatif (*Relative Advantage*).

Bagi masyarakat yang telah menggunakan dan mengenal atau mengetahui aplikasi ini terbantu dengan fitur CCTV yang digunakan untuk mengecek banjir apabila hujan. Setelah dilakukan wawancara, dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang mengadopsi aplikasi samarinda santer dikarenakan kebutuhan mereka untuk melihat situasi samarinda saat hujan untuk melakukan aktivitasnya sehingga menjadi lebih mudah dan efisien. Hasil penelitian tersebut, menunjukkan bahwa para informan, mengambil keputusan yang baik dengan menerima inovasi tersebut yang berupa aplikasi samarinda santer dari manfaat yang mereka dapatkan ketika menggunakannya, dimana indikatornya langsung mempraktekkan dan memanfaatkan penggunaan aplikasi tersebut.

Tahapan Implementasi

Pemerintah Kota Samarinda juga bisa melayani warga nya untuk kebutuhan yang dibutuhkan di Kota Samarinda. Pada tahap ini semakin menegaskan bahwa masyarakat benar-benar telah menerima keberadaan aplikasi ini. Dalam menggunakan aplikasi Samarinda Santer, perilaku pengguna yang memanfaatkan aplikasi ini dapat berbeda-beda tergantung dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Meskipun sudah memutuskan untuk menerima inovasi tersebut, namun masih ada beberapa faktor yang memungkinkan masyarakat untuk tidak menggunakan aplikasi Samarinda Santer. Seperti belum adanya kepentingan masyarakat di dalam aplikasi itu. Selain itu, meskipun aplikasi ini belum tersedia di App Store untuk pengguna iphone, masyarakat tetap bisa menggunakannya menggunakan web base.

Dalam inovasi aplikasi Samarinda Santer ini, pengguna akan menilai sejauh mana inovasi tersebut kompatibel dalam segi ekonomis maupun dari segi keefisienan waktu. Hal ini sesuai dengan yang di kemukakan oleh Rogers bahwa sikap terhadap inovasi sudah terbentuk tetapi tingkat ketidakpastian masih ada di dalam diri individu saat menggunakan inovasi (Daryanto & Rahardjo, 2016).

Dari hasil wawancara dengan pihak komunikator yaitu Diskominfo Samarinda didapatkan hasil bahwa dalam implementasi aplikasi Samarinda Santer tentunya terdapat faktor yang menjadi pendukung dan juga penghambat dalam implementasinya. Faktor pendukung yang sangat berpengaruh dalam implementasi aplikasi ini salah satunya ialah dukungan dari Kepala Daerah Kota Samarinda. Komitmen Walikota Samarinda terhadap

aplikasi Samarinda Santer ini sangat tinggi sehingga membuat aplikasi ini menjadi lebih lancar dalam menghadapi faktor penghambatnya seperti ego sektoral oleh internal Pemerintah Kota Samarinda.

Untuk menambah adopsi inovasi dari aplikasi Samarinda Santer, Pemerintah Kota Samarinda memiliki rencana untuk pengembangan aplikasi ini agar masyarakat Kota Samarinda semakin banyak yang menggunakan dan merasakan manfaat dari aplikasi Samarinda Santer. Pemerintah sudah menyiapkan peta rencana Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk mengembangkan aplikasi ini. Pemerintah memiliki target untuk mendigitalisasi 300 layanan publik di Kota Samarinda. Sisi pelayanan publik dan sisi administrasi pemerintahan akan dikembangkan oleh pemerintah. Sehingga baik masyarakat dan juga pemerintah dapat merasakan manfaat dari Samarinda Santer nantinya. Dengan semakin berkembangnya aplikasi Samarinda Santer, tentunya akan lebih banyak masyarakat yang mengadopsi dan menggunakan aplikasi ini.

Hal ini sesuai dengan elemen difusi inovasi jangka waktu yang menurut Rogers yaitu dalam proses pengambilan keputusan untuk mengadopsi inovasi, keinovatifan seseorang lebih awal atau lebih lambat dalam menerima inovasi dan kecepatan pengadopsian dalam sistem sosial. Hal tersebut terjadi karena tidak semua orang dalam suatu sistem sosial menerima inovasi dalam waktu yang sama (Schiffman & Kanuk, 2010)

Tahapan Konfirmasi

Tahapan konfirmasi merupakan tahap dimana setelah keputusan dibuat, masyarakat sebagai penerima inovasi akan mencari pembenaran serta pemanfaatan akan keputusan yang diambil. Pemerintah melakukan kerjasama dan komunikasi dengan unsur diluar pemerintah terkait aplikasi Samarinda Santer ini. Unsur diluar pemerintah tersebut merupakan tim developer aplikasi ini. Unsur internal dan eksternal dari pemerintah ini kemudian bekerja sama untuk terus mengembangkan Samarinda Santer karena terdapat kesinambungan komunikasi yang sesuai. Selain itu, untuk sisi masyarakat dalam artian luas, pemerintah tidak bisa menyetujui semua masukan dan saran dari masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat Kota Samarinda tidak akan membahas dari sisi back end atau dapur Samarinda Santer. Namun, pemerintah tetap melakukan perbaikan dengan menyesuaikan masyarakat agar aplikasi ini semakin mudah untuk digunakan.

Hal ini sesuai dengan yang di jabarkan oleh Rogers (dalam Sukma, 2019) pada elemen difusi inovasi mengenai elemen sistem sosial yang merupakan kumpulan unit yang saling bekerja sama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Kumpulan

unit berupa Tim Digitalisasi atau tim developer yang terdiri dari unsur internal dan eksternal Pemerintah ini bersama-sama melakukan perbaikan dan pengembangan Samarinda Santer agar semakin mudah untuk digunakan dan semakin banyak masyarakat yang mengadopsi inovasi ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada para informan, didapatkan bahwa aplikasi Samarinda Santer diharapkan dapat terus dikembangkan hingga aplikasi ini memang menjadi aplikasi yang mempermudah masyarakat dan juga pihak pemerintah untuk bisa memberikan seluruh informasi dan layanan serta dapat diakses oleh semua penggunanya hanya dengan satu aplikasi.

Hal ini sesuai dengan konsep kota cerdas menurut Stephen Ezell (dalam Faidat & Khozin, 2018) bahwa konsep kota cerdas memungkinkan layanan e-Government memberikan dampak yang lebih cepat kepada masyarakat. Layanan berupa fitur yang ada dari Samarinda Santer ini memungkinkan masyarakat mendapatkan informasi dan pelayanan publik yang lebih cepat karena cukup dengan satu aplikasi dapat mempermudah dan meringkas keperluan masyarakat.

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan diperoleh bahwa tahapan Pengetahuan, pada tahap ini proses difusi inovasi yang terjadi ialah Pemerintah Kota Samarinda memberikan sebuah inovasi baru berupa pelayanan publik dalam bentuk satu aplikasi yang terintegrasikan untuk meningkatkan dan memudahkan layanan publik serta untuk mewujudkan pemerintahan yang berkonsep smart city. Tahapan Persuasi, pada tahapan ini Pemerintah Kota Samarinda melakukan upaya menarik minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi dengan cara memberikan fitur yang menarik serta dapat memudahkan masyarakat dalam proses administrasi hanya dengan menggunakan satu aplikasi. Tahapan Pengambilan Keputusan, di tahap ini proses yang terjadi ialah Pemerintah Kota Samarinda memberikan sebuah fitur unggulan yang dapat digunakan oleh seluruh pengguna aplikasi Samarinda Santer, yaitu fitur untuk melihat CCTV di Kota Samarinda. Tahapan Implementasi, pada tahap ini Pemerintah Kota Samarinda sudah menyiapkan rencana terkait pengembangan aplikasi untuk menambah adopsi inovasi ini dengan mengembangkan sisi pelayanan publik dan sisi administrasi pemerintahan sehingga baik masyarakat maupun pemerintah dapat merasakan manfaat dari Samarinda Santer ini. Tahapan Konfirmasi, di tahap ini masyarakat telah melalui semua tahapan yang akhirnya memutuskan untuk menerima dan menggunakan inovasi aplikasi Samarinda Santer ini.

Daftar Pustaka

- Affandi, O. K. (2019). *Komunikasi Pembangunan Kawasan Wisata Bahari Pantai Cermin di Kabupaten Serdang Bedagai*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Amri, K., & Surya, J. (2013). Student behaviour study in internet using with the approach of technology acceptance model (tam). *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 3(1), 67–80.
- Arafat, N., & Zen, M. (2019). Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Dakwah: Studi Fenomenologi Pada Pengguna Aplikasi Yaumi di Pesantren Luhur Sabilussalam Ciputat. *Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah Dan Kemasyarakatan*, 3(2).
- Citiasia. (2016). *Smart Nation: Mastering Nation's Advancement from Smart Readiness to Smart city*. Citiasiainc.
- Daryanto, & Rahardjo, M. (2016). *Teori Komunikasi*. Gava Media.
- Faidat, N., & Khozin, M. (2018). Analisa Strategi Pengembangan Kota Pintar (Smart city): Studi Kasus Kota Yogyakarta. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah)*, 3(2).
- Ginting, F. A. B. (2022). *Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Lagu (Layanan Tunggu) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2015). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Pratama, R. N., & Adiarto, A. (2022). Difusi Inovasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di Kota Pekanbaru. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 2(2), 92–112.
- Rohmah, A., Abiyu, K. Y., Elisa, C., Nurasimah, Pasapan, N. L., Safika, Firdaus, M. N., & Permatasari, N. R. (2022). Adopsi Inovasi Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 20(01), 47–60. <https://doi.org/10.46937/20202239408>
- Safitri, R., Asmawi, A., & Arif, E. (2019). Difusi Inovasi Program Pemerintah: Studi Komunikasi Pembangunan Pada Kelompok Wanita Tani Anugrah Kabupaten Padang Pariaman. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(2), 502–513.
- Schiffman, & Kanuk. (2010). *Perilaku Konsumen*. PT. Indeks Gramedia.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Sirait, B. J., & Azwa, R. (2018). Difusi Inovasi Program Generasi Berencana (Genre) Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional (Bkkbn) Pada Kehidupan Berkeluarga Berencana Melalui Pik M Sehati Universitas Riau. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(1).
- Sukma, P. M. A. D. (2019). Analisis Adopsi Uang Elektronik Dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi (Studi Pada Pengguna Uang Elektronik OVO di Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 7(2), 105–112.
- Ummah, S. M., Muldi, A., & Winangsih, R. (2020). Komunikasi Pembangunan Terintegrasi Kota Serang Berbasis Bale Sandi Maya. *JRK (Jurnal Riset Komunikasi)*, 11(2).