DOI: 10.14710/gp.11.1.88-101

Gema Publica
Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik

e-ISSN: 2548-1363

Received: 1, September 2025;
Accepted: 19, March 2026;
Published: 06, April 2026

DIFUSI INOVASI PELAYANAN APLIKASI *SMART* NAGARI DI KABUPATEN AGAM

Elga Vania Isrinanda Afifa[1], Desna Aromatica[2], Kusdarini[3]

[123]*Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas, Padang*

*Corresponding author(s) email:
elgaafifa14@gmail.com1,
desnaaromatica@gmail.com2
kusdarini@soc.unand.ac.id3

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya tingkat penggunaan Aplikasi *Smart* Nagari serta ketidaktahuan masyarakat nagari tentang aplikasi ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan difusi inovasi aplikasi *Smart* Nagari di Kabupaten Agam. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Difusi Inovasi Everret M. Rogers dengan empat variabel yaitu; inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan difusi inovasi aplikasi *Smart* Nagari di Kabupaten Agam sudah berjalan dengan cukup baik. Inovasi *Smart* Nagari juga telah memenuhi seluruh aspek inovasi menurut Rogers. Saluran media massa dan komunikasi interpersonal dalam pelaksanaan difusi inovasi ini sudah digunakan. Hanya saja, sosialisasi tidak dilakukan secara berkala dan hanya pada saat tahun awal-awal peluncuran saja. Akibatnya informasi yang diberikan kurang tersampaikan secara menyeluruh kepada masyarakat. Jangka waktu yang dibutuhkan mulai dari proses pembentukan inovasi hingga sampai penyebaran dimulai dari tahun 2021 sampai sekarang. Pada variabel sistem sosial, inovasi aplikasi *Smart* Nagari melibatkan kerja sama dengan instansi lain seperti Dinas Dukcapil dan Pemerintah Nagari se-Kabupaten Agam melalui pengarahan dari Dinas Kominfo Kabupaten Agam sebagai *leading sector* dari penerapan inovasi ini.

Kata Kunci : *Inovasi, Difusi Inovasi, Smart Nagari, Kabupaten Agam*

Gema Publica : Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik (E-ISSN: 2548-1363) Publish by Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Diponegoro under license of Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Pendahuluan

Pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diartikan berbagai aktivitas yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk, sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dalam bentuk penyediaan barang, jasa atau layanan administratif oleh instansi penyelenggara layanan. Mengadopsi konsep *E-Government* ke dalam sistem pemerintahan merupakan salah satu upaya yang dapat ditempuh pemerintah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan juga mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Sebagai salah satu bentuk digitalisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, *E-Government* memberikan kontribusi yang cukup besar bagi pemerintahan Indonesia. Melalui *E-Government* dapat mendorong terciptanya berbagai inovasi di dalam sektor publik. Agar *E-Government* dapat diterapkan secara efektif oleh

DOI: 10.14710/gp.11.1.88-101

pemerintah maka pemerintah perlu untuk melakukan penyesuaian dan perubahan-perubahan dalam sistem pemerintahannya.

Everret M. Rogers (1983 : 11) mendefenisikan inovasi sebagai suatu ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh seorang individu atau unit adopsi lainnya. Lebih lanjut Suwarno (dalam Anggraeny, 2013) menyebutkan bahwa inovasi dalam sektor publik saat ini merupakan suatu keharusan guna memastikan pelayanan yang dapat diakses dengan lebih mudah, biaya yang lebih rendah, serta menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Jika dikaitkan dengan pelayanan maka inovasi merupakan cara untuk memberikan pelayanan publik yang lebih menarik, kreatif untuk mempermudah serta mempercepat pemberian pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diterima masyarakat bisa lebih efektif dan efisien.

Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang mendukung perwujudan pengembangan konsep *E-Government* agar terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari dikeluarkannya Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Kabupaten Agam merupakan salah satu daerah Kabupaten di Provinsi Sumatera Barat yang turut ikut serta menciptakan berbagai inovasi berbasis *E-Government* dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten Agam melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam meluncurkan sebuah inovasi pelayanan berbentuk aplikasi layanan mandiri yang disebut dengan *Smart* Nagari. Inovasi yang dirilis pada April 2022 lalu ini, merupakan sebuah inovasi berupa portal aplikasi layanan terintegrasi berbasis website. Inovasi *Smart* Nagari dihadirkan untuk meningkatkan pelayanan dengan memberikan keuntungan dan kemudahan bagi Nagari dan masyarakat nagari sebagai pengguna layanan. Lahirnya inovasi ini ditujukan dalam rangka membangun pelayanan yang lebih efektif, efisien dan ekonomis untuk masyarakat Nagari dengan mengintegrasikan lima jenis fitur layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pihak pemerintah nagari maupun secara mandiri oleh masyarakat. Adapun kelima fitur terintegrasi tersebut diantaranya Singerti, SUREK Nagari, Sileton, Simpeg Nagari dan Sistem Informasi TP-PKK Kabupaten Agam. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan dalam tabel berikut :

Tabel 1. Daftar Fitur Layanan dalam Inovasi Aplikasi *Smart* Nagari

No	Fitur Layanan	Deskripsi
1	Singerti (Sistem *Smart* Nagari Berbasis Teknologi)	Fitur aplikasi yang digunakan untuk mempermudah masyarakat nagari dalam pengurusan administrasi di Nagari seperti surat keterangan domisili, surat keterangan kematian, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan ahli waris, surat keterangan domisili, serta surat keterangan belum menikah.
2	Sileton (Sistem Informasi Layanan	Fitur yang terintegrasi dengan data kependudukan Disdukcapil Kabupaten Agam

DOI: 10.14710/gp.11.1.88-101

	Elektronik Terintegrasi Online)	yang dapat dimanfaatkan untuk kepengurusan Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan sebagainya.
3	SUREK Nagari (Surat Elektronik) Nagari	Fitur layanan berbasis website yang mengatur pengelolaan surat masuk, surat keluar, serta disposisi surat sehingga mempermudah pengarsipan surat.
4	Simpeg Nagari (Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Nagari)	Fitur aplikasi yang digunakan dalam pengelolaan data kepegawaian di nagari.
5	Sistem Informasi TP-PKK	Fitur yang memuat data-data PKK terkait setiap informasi dan pelaporan kegiatan Dasawisma di tingkat nagari hingga ke kabupaten.

Sumber : Dinas Kominfo Kabupaten Agam dan diolah Peneliti, (2024)

Lahirnya inovasi pelayanan Aplikasi *Smart* Nagari ini melibatkan beberapa OPD di Kabupaten Agam diantaranya yaitu Dinas Kominfo Kabupaten Agam, Dinas Dukcapil Kabupaten Agam, Dinas Pemberdayaan Masyarakat Nagari, serta Tim Penggerak PKK Kabupaten Agam. Selama ini sebelum adanya aplikasi *Smart* Nagari, beberapa kegiatan internal nagari seperti persuratan nagari dan pemberian layanan kepada masyarakat masih dilakukan secara konvensional. Untuk mendapatkan pelayanan terkadang masyarakat harus datang bolak balik ke kantor wali nagari untuk menanyakan persyaratan kemudian kembali lagi untuk mengajukan permohonan surat. Tak jarang pula kasus dimana Wali Nagari yang sedang tidak berada di kantor atau sedang dalam urusan dinas luar. Begitu pula terkait surat-menyurat di nagari, sebelum adanya aplikasi pembuatan surat dilakukan secara manual sehingga terkadang surat masuk dan keluar tidak terarsipkan dengan baik, namun dengan *Smart* Nagari pengarsipan surat dapat dilakukan secara otomatis dan lebih cepat.

Kehadiran inovasi *Smart* Nagari juga dilatarbelakangi oleh adanya beberapa permasalahan yang terjadi di masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik baik menyangkut layanan kependudukan maupun layanan administrasi di nagari. Untuk layanan kependudukan saja misalnya, bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan harus mendatangi langsung kantor pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan Kabupaten Agam sendiri memiliki daerah yang tergolong cukup luas, hal ini tentunya membuat masyarakat harus mengeluarkan waktu, biaya dan tenaga untuk bisa mengurus dokumen kependudukan demi menghindari antrian panjang.

Dari 92 total jumlah Nagari yang ada di Kabupaten Agam, hanya 20 Nagari saja yang aktif menggunakan aplikasi *Smart* Nagari. Adapun pencapaian penggunaan *Smart* Nagari pada tiap-tiap nagari ternyata berbeda-beda. Hal ini dapat terlihat dari berdasarkan tabel berikut:

DOI: 10.14710/gp.11.1.88-101

Tabel 2. Jumlah Penggunaan Aplikasi *Smart* Nagari Tahun 2023

No	Nama Nagari	Kecamatan	Jumlah Dokumen
1	Sariak	Sungai Pua	2.6.27
2	Balingka	IV Koto	2.322
3	Padang Laweh	Sungai Pua	656
4	Batagak	Sungai Pua	1.104
5	Malalak Selatan	Malalak	705
6	Cingkariang	Banuhampu	1.454
7	Koto Gadang	IV Koto	1.959
8	Maninjau	Tanjng Raya	1.338
9	Koto Tuo	IV Koto	1.084
10	Guguak Tabek Sarojo	IV Koto	1.312
11	Sungai Pua	Sungai Pua	2.407
12	Koto Gadang Anam Koto	Tanjung Raya	938
13	Bukik Batabuah	Canduang	953
14	Sianok Anam Suku	IV Koto	538
15	Tigo Koto Silungkang	Palembayan	840
16	Sungai Batang	Tanjung Raya	1.083
17	Batu Palano	Sungai Pua	783
18	Kamang Hilia	Kamang Magek	2.140
19	Kampung Pinang	Lubuk Basung	2.176
20	Sungai Landia	IV Koto	616

Sumber : Dinas Kominfo Agam diolah oleh Peneliti, (2024)

Berdasarkan Tabel 2, dapat dilihat bahwa dari 20 nagari yang aktif menggunakan *Smart* Nagari, banyak didominasi oleh nagari yang berada di Kecamatan Sungai Pua sebanyak lima nagari, Kecamatan IV Koto sebanyak enam nagari dan Kecamatan Tanjung Raya dengan tiga nagari. Selain itu terlihat juga bahwa total jumlah capaian penggunaan *Smart* Nagari cukup variatif. Beberapa faktor seperti jumlah penduduk tentu menjadi salah satu penyebab adanya variasi jumlah penggunaan dari dokumen yang telah berhasil diverifikasi. Akan tetapi, terdapat perbedaan jumlah yang cukup signifikan antara Nagari Sariak Kecamatan Sungai Pua dengan Nagari Sianok Anam Suku Kecamatan IV Koto, dimana Nagari Sariak Kecamatan Sungai Pua dari data diatas telah mencapai 2.627 dokumen. Sementara itu, pada Nagari Sianok Anam Suku Kecamatan IV Koto penggunaan layanan Smart Nagari baru mencapai 538 dokumen.

Oleh karenanya, berdasarkan data observasi awal penelitian ini, peneliti menetapkan kedua nagari diatas sebagai studi kasus dalam penelitian ini. Peneliti berkeinginan mengetahui apa saja latar belakang dan permasalahan yang terjadi khususnya dalam hal pelaksanaan difusi inovasi pada kedua nagari tersebut, sehingga capaian dalam penggunaan inovasi *Smart* Nagari terdapat perbedaan yang cukup signifikan. Untuk hasilnya kemudian, dapat diterapkan di nagari-nagari lain di Kabupaten Agam yang memiliki kondisi sama, hal ini mengacu pada ungkapan Sugiyono (2013 : 216) bahwa dalam penelitian kualitatif jika terdapat kondisi sosial yang sama

DOI: 10.14710/gp.11.1.88-101

dari beberapa kelompok, maka hasil penelitian di satu kelompok dapat diterapkan di kelompok lain.

Masih minimnya nagari yang aktif menggunakan layanan inovasi *Smart* Nagari ini disebabkan oleh berbagai hal, salah satunya adalah masalah jaringan internet. Sebagai salah satu Kabupaten yang memiliki daerah yang tergolong luas dengan kondisi geografis yang berbentuk bukit-bukit, sehingga tidak semua Nagari di Kabupaten Agam yang dapat mengakses jaringan dengan baik. Selain itu juga masih ada ditemukan nagari-nagari yang mengalami *blank spot* sehingga tidak memungkinkan nagari tersebut untuk melakukan komunikasi atau bahkan mengakses *Smart* Nagari.

Sebagai sebuah hal yang baru, inovasi *Smart* Nagari tentunya membutuhkan proses difusi inovasi dalam rangka menyebarluaskan dan mengomunikasikan inovasi ke dalam kehidupan masyarakat agar masyarakat paham dengan inovasi tersebut. *Smart* Nagari menawarkan kemudahan bagi masyarakat di Nagari dalam hal akses pelayanan administrasi nagari serta layanan administrasi kependudukan melalui di manapun dan kapanpun karena dapat diakses secara online tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Namun, pada kenyataannya, peneliti masih menemukan masyarakat yang datang ke kantor Dinas Dukcapil Agam karena belum mengetahui adanya inovasi aplikasi *Smart* Nagari ini. Bahkan juga ditemukan masyarakat yang tetap datang ke kantor meski sudah tahu, karena bingung dan tidak paham bagaimana cara penggunaan aplikasi *Smart* Nagari. Hal tersebut dikarenakan dalam aplikasi *Smart* Nagari sendiri belum memuat menu panduan penggunaan fitur layanan.

Fenomena yang telah dipaparkan diatas melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini guna mengkaji lebih lanjut mengenai Difusi Inovasi Aplikasi *Smart* Nagari di Kabupaten Agam. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana pelaksanaan difusi inovasi pelayanan aplikasi *Smart* Nagari di Kabupaten Agam dengan menggunakan teori difusi inovasi menurut Everret M. Rogers yang meliputi empat variabel yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post-positivism,* digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* daripada *generaslisasi* (Sugiyono, 2013 : 9). Sedangkan penelitian dengan tipe deskriptif yaitu tipe penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta atau kejadian secara sistematis dan akurat terkait fenomena dan masalah tertentu yang sedang diteliti (Creswell, 2016 : 248). Tujuan dari penelitian deskriptif ini digunakan untuk menjelaskan, mendeskripsikan, serta menganalisis bagaimana Difusi Inovasi Pelayanan Aplikasi *Smart* Nagari di Kabupaten Agam berdasarkan data yang peneliti dapatkan di lapangan secara sistematik dan akurat apa adanya.

DOI: 10.14710/gp.11.1.88-101

Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling,* yaitu pemilihan informasi yang digunakan dengan sengaja atau menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik-karakteristik orang dalam pemberian informasi (Pasolong, 2010). Selanjutnya teknik analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data dengan triangulasi sumber dan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Everret M. Rogers meliputi empat variabel yaitu Inovasi, Saluran Komunikasi, Jangka Waktu dan Sistem Sosial. Dari berbagai teknik di atas, maka kesimpulan mengenai Difusi Inovasi Pelayanan Aplikasi *Smart* Nagari di Kabupaten Agam bisa diperoleh.

Hasil dan Pembahasan

Secara garis besar, aplikasi *Smart* Nagari merupakan portal atau website yang digunakan sebagai media yang akan melayani keperluan masyarakat di level pemerintahan nagari. Konsep pelayanan masyarakat yang sebelumnya dilakukan dengan masyarakat yang datang ke kantor pemerintahan, diubah menjadi pelayanan yang bisa dilakukan melalui media internet. Inovasi ini pada mulanya dibentuk atas dasar amanat dari Peraturan Bupati Agam Nomor 25 Tahun 2018 tentang *Smart* Nagari Berbasis Teknologi Informasi. Melalui inovasi ini, Pemerintah Kabupaten Agam berharap pelayanan masyarakat khususnya pada kebutuhan di pemerintahan nagari dapat berjalan lebih baik, lebih cepat dan bebas dari hambatan-hambatan birokrasi yang selama ini terjadi.

Inovasi aplikasi *Smart* Nagari dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat dengan dua cara, yang pertama yaitu dengan cara mengakses secara mandiri langsung dari *https://Smartnagari.agamkab.go.id/#* melalui komputer, laptop atau *Smartphone* yang dimiliki. Setelahnya, masyarakat dapat langsung membuka fitur layanan yang tersedia dalam portal Aplikasi *Smart* Nagari. Namun, jika masyarakat mengalami kendala bisa langsung datang saja ke Kantor Wali Nagari untuk mendapatkan bantuan yang dibantu oleh operator nagari.

Untuk menganalisis Difusi Inovasi Pelayanan Aplikasi *Smart* Nagari di Kabupaten Agam, peneliti memaparkan hasil penelitian di lapangan dengan menggunakan teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Everret M. Rogers yang terdiri atas Inovasi *(Innovation),* Saluran Komunikasi *(Communication Channels),* Jangka Waktu *(Time),* Sistem Sosial *(Social System)*. Berikut analisis yang didasarkan pada variabel-variabel terkait.

1. Atribut Inovasi

Pada proses difusi inovasi dapat dilihat dari beberapa karakteristik inovasi, terdapat lima karakteristik inovasi menurut Everret M. Rogers, yaitu *relative advantage, compatibility, complexity, trialability,* dan *observability* (Rogers, 1983 : 12). Melalui karakteristik ini peneliti dapat melihat difusi inovasi aplikasi *Smart* Nagari di Kabupaten Agam yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Agam melalui Dinas Kominfo Kabupaten Agam dan instansi terkait lainnya.

DOI: 10.14710/gp.11.1.88-101

a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Tujuan dari inovasi ini diciptakan salah satunya adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal mengakses layanan dengan mendekatkan pelayanan tersebut kepada masyarakat. Inovasi *Smart* Nagari telah terbukti memberikan keuntungan dan kemudahan yang dirasakan baik oleh masyarakat maupun internal pemerintah nagari sendiri. Inovasi tersebut mencakup lima jenis pelayanan dengan spesifikasinya masing-masing, baik yang difungsikan untuk jenis layanan dapat diakses langsung oleh masyarakat maupun jenis layanan yang diakses oleh perangkat pemerintah nagari. *Smart* Nagari juga memudahkan masyarakat terkait pengurusan dokumen mereka melalui pemanfaatan media internet, yang mana dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. Masyarakat tidak perlu lagi meluangkan waktu, tenaga dan biaya untuk mengurus keperluan mereka karena fitur layanan pada inovasi *Smart* Nagari dapat diakses secara mandiri.

b. *Compatibility* (Kesesuaian)

Smart Nagari dalam penerapan sebagai sebuah inovasi tidak bertentangan dengan nilai dan aturan yang ada. Inovasi *Smart* Nagari memiliki kesesuaian dengan misi pertama Kabupaten Agam untuk menghadirkan tata kelola pemeritahan yang efektif, bersih, akuntabel, dan melayani sehingga turut mendukung tercapainya misi tersebut. Inovasi *Smart* Nagari juga memiliki kesesuaian dengan tujuan Peraturan Bupati Agam Nomor 25 Tahun 2018 tentang *Smart* Nagari Berbasis Teknologi Informasi yaitu untuk meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintah nagari dan meningkatkan fungsi pelayanan. Sebuah inovasi bisa diterima di tengah-tengah masyarakat jika inovasi itu telah sesuai dengan nilai-nilai yang ada.

Hadirnya inovasi *Smart* Nagari ini secara langsung tidak terlepas dari situasi atau keadaan yang ada sebelumnya di lingkungan dinas maupun pemerintah nagari. Pengurusan keperluan yang dilakukan oleh masyarakat melalui *Smart* Nagari memiliki pembaruan yang tetap sesuai dengan keadaan sebelumnya. Hal itu adalah kesamaan persyaratan penyerahan dokumen-dokumen tertentu sebagai bagian prosedurnya. Hanya saja dengan pengurusan melalui inovasi *Smart* Nagari waktu dan tempat yang tersedia bagi warga masyarakat tidak dibatasi seperti sebelumnya di mana mereka dengan harus datang ke kantor nagari mengikuti jam kerja operasional kantor wali nagari.

c. *Complexity* (Kerumitan)

Pada implementasi inovasi *Smart* Nagari juga terdapat kerumitan berupa kendala dalam penggunaannya. Banyak nagari yang kesulitan menerapkannya dengan berbagai alasan. Dari 20 nagari awal yang menjadi *pilot project* dalam penerapan *Smart* Nagari, terdapat empat nagari saja yang dianggap memuaskan dari segi hasil kuantiti implementasi. Keempat nagari tersebut adalah Nagari Sariak, Nagari Sungai Pua, Nagari Balingka dan Nagari Kampung Pinang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan ditemukan bahwa masih adanya kendala-kendala yang dihadapi

DOI: 10.14710/gp.11.1.88-101

dalam mengimplementasikan inovasi tersebut. Salah satu penyebab tidak maksimalnya penggunaan *Smart* Nagari karena tidak terlengkapinya infrastruktur internet sebagai media utama penggunaan inovasi tersebut. Kondisi geografis wilayah kabupaten turut menjadi penyebab tidak meratanya penyebaran sinyal internet di daerah tersebut. Di beberapa titik bahkan terdapat *blind spot* sinyal, sehingga masyarakat sama sekali tidak bisa mengakses internet. Pemerintah Kabupaten Agam menyarankan agar pemerintahan nagari bisa menyediakan alat-alat eksternal yang dapat memfasilitasi ketersediaan jaringan internet di daerah-daerah yang sinyalnya tidak bagus. Alat-alat seperti pemancar wifi portabel, bisa dipasang di kantor walinagari atau pada titik-titik strategis lainnya untuk digunakan oleh masyarakat dalam mengakses *Smart* Nagari. Untuk saat ini, Pemerintah Kabupaten Agam menilai bahwa cara-cara seperti itulah yang bisa menjadi solusi dari permasalahan tersebut.

Kemudian juga terdapat kendala berupa masih banyaknya masyarakat yang gagap teknologi sehingga penggunaan *Smart* Nagari tidak berjalan maksimal. Bagi sebagian masyarakat, memanfaatkan pengurusan dokumen mereka melalui HP, laptop atau PC, merupakan sesuatu kerumitan tersendiri. Bahkan bagi beberapa masyarakat yang telah mengakses *Smart* Nagari pun, proses pembuatan akun dan upload dokumen persyaratan masih dibantu oleh operator nagari di kantor walinagari.

d. *Trialability* (Kemungkinan Dicoba)

Smart Nagari secara resmi diimplementasikan pada tahun 2022. Namun, sekitar satu tahun sebelumnya, inovasi tersebut telah diujicobakan penggunaannya oleh Pemerintah Kabupaten Agam. Ujicoba pengunaannya dilakukan dengan menunjuk empat nagari yang menjadi *pilot project*-nya. Keempat nagari tersebut sengaja dipilih karena berada di empat kecamatan yang berbeda. Selain itu, Dinas Kominfo Agam selaku inisiator *Smart* Nagari, juga melakukan uji coba inovasi tersebut melalui FGD (*Forum Group Discussion*). Setelah ujicoba dilaksanakan dan dianggap berhasil, barulah sekitar satu tahun kemudian, aplikasi *Smart* Nagari diresmikan penggunaannya dan diberlakukan terhadap 20 nagari lainnya.

e. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Dinas Kominfo Agam selaku inisiator pembuatan inovasi memiliki unit kerja yang rutin memantau server dan kelancaran penggunaan inovasi tersebut. Agar komprehensif, pengawasan dan monitoring *Smart* Nagari juga dikoordinasikan dengan pihak nagari dan Disdukcapil Agam yang dibuatkan satu grup WA yang khusus digunakan sebagai saluran komunikasi terkait pemakaian inovasi tersebut. Melalui grup WA, pihak nagari ataupun pihak Disdukcapil selaku pengguna *Smart* Nagari, dapat melaporkan jika terjadi kendala saat pemakaian inovasi tersebut. Adanya saluran komunikasi yang terhubung langsung tersebut, cukup membantu unit IT Diskominfo dalam merespon secara cepat setiap adanya gangguan teknis dalam penerapan *Smart* Nagari.

DOI: 10.14710/gp.11.1.88-101

2. Saluran Komunikasi

Poin utama dari proses difusi adalah adanya interaksi manusia di mana seseorang mengomunikasikan ide baru kepada satu, dua atau lebih orang lainnya. Saluran komunikasi sebagai media yang memfasilitasi pesan dari sumber mencapai penerima. Dalam hal inovasi *Smart* Nagari, saluran komunikasi yang digunakan sebagai sarana sosialisasi dan berbagi informasi adalah saluran media massa dan saluran *interpersonal*.

a. *Mass Media Channels* (Saluran Media Massa)

Inovasi *Smart* Nagari menggunakan saluran media massa dalam menyebarluaskan inovasinya kepada masyarakat, berupa media sosial Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam seperti *Instagram, Facebook, Tiktok* dan *Youtube* milik Dinas Kominfo Kabupaten Agam, serta *Instagram* milik Pemerintah Kabupaten Agam.

b. *Interpersonal Channels* (Saluran Interpersonal)

Kegiatan sosialisasi langsung sudah dilakukan Dinas Kominfo Agam kepada nagari, dan juga bekerjasama dengan pemerintah nagari sebagai pelaksananya di lapangan. Dinas Kominfo Agam berkoordinasi dengan para perangkat nagari, sebagai garda terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat saat pemberian layanan. Disini diharapkan terjadinya interaksi langsung dengan masyarakat sebagai upaya mengedukasi penggunaan *Smart* Nagari dalam mengurus berbagai keperluan dokumen kependudukan serta keperluan lainnya yang bisa dilakukan melalui inovasi tersebut.

Smart Nagari sudah disosialisasikan secara langsung oleh pihak nagari kepada masyarakat berdasarkan arahan dari Dinas Kominfo Agam. Cara yang dilakukan nagari pun beragam, ada yang melalui pengumuman langsung di masjid-masjid, secara langsung dari mulut ke mulut masyarakat yang datang ke kantor serta sosialisasi kepada masyarakat ketika ada kegiatan pertemuan di nagari. Akan tetapi, masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui tentang inovasi *Smart* Nagari ini karena sosialisasi hanya dilakukan pada saat awal peluncuran aplikasi saja, tidak dilakukan sosialisasi secara berkala.

3. Jangka Waktu

Penerimaan atau penolakan terhadap suatu inovasi bergantung pada apakah selama jangka waktu tersebut, proses penyebaran informasi terkait inovasi mampu menjangkau calon penerima inovasi atau tidak. Hal itu juga terlihat pada penerapan *Smart* Nagari di Kabupaten Agam. Mulai dari Dinas Kominfo Agam yang membutuhkan waktu dalam pembuatan dan penyebaran inovasi, hingga keputusan pengadopsian inovasi tersebut.

a. Proses Keputusan Inovasi

Pembuatan aplikasi *Smart* Nagari dilakukan atas koordinasi Dinas Kominfo dengan beberapa instansi lainnya. Dalam teknis pembuatannya, Dinas Kominfo Kabupaten Agam tidak menggunakan jasa eksternal berupa konsultan atau vendor swasta. Perancangan *Smart* Nagari dari awal hingga selesai murni

DOI: 10.14710/gp.11.1.88-101

dilakukan oleh internal Pemerintah Kabupaten Agam yakni Diskominfo sebagai inisiator utamanya.

Ide atau gagasan mengenai inovasi Aplikasi *Smart* Nagari ini sebenarnya sudah ada sejak tahun 2018, hal tersebut dapat diketahui dari Perbup Agam Nomor 25 Tahun 2018. Namun pembuatannya baru dimulai pada 2021. Hal ini dikarenakan dalam pembuatan inovasi apalagi yang berbasis aplikasi digital memiliki tantangan sendiri selama proses pengembangannya. Proses selanjutnya adalah melakukan penyebaran informasi terkait *Smart* nagari ini kepada pengguna *(user)*. Proses penyebaran informasi mengenai inovasi *Smart* Nagari masih terus dilakukan, di antaranya melalui media sosial, dan melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat Kabupaten Agam.

b. Tingkat Keinovatifan

Dinas Kominfo Agam telah melakukan penyebaran informasi terkait *Smart* Nagari. Penyebaran informasi dilakukan melalui saluran media massa dan interpersonal. Media massa yang digunakan yaitu *instagram, tiktok*, dan *youtube* Dinas Kominfo. Selain itu peneliti juga melakukan pengamatan terkait tingkat keinovatifan Dinas Kominfo dalam penyebaran informasi seputar *Smart* Nagari. Peneliti menemukan bahwa sampai saat ini belum ada langkah inovatif baru yang dilakukan oleh Dinas Kominfo dalam proses difusi *Smart* Nagari.

c. Tingkat Adopsi Inovasi

Dalam hal ini tingkat adopsi inovasi *Smart* Nagari dapat dilihat dari seberapa banyak jumlah dokumen yang dihasilkan dan berhasil diterbitkan melalui aplikasi tersebut. Untuk lebih jelasnya, dapat dilhat pada tabel berikut :

Tabel 3. Jumlah Penggunaan Aplikasi *Smart* Nagari Tahun 2022-2023

No	Nama Nagari	Singerti 2022	Sileton 2022	Singerti 2023	Sileton 2023
1	Nagari Sariak	680	336	1.105	537
2	Nagari Balingka	582	194	721	427
3	Nagari Padang Laweh	168	118	183	157
4	Nagari Batagak	304	126	378	245
5	Nagari Malalak Selatan	101	87	269	179
6	Nagari Cingkariang	386	163	453	87
7	Nagari Koto Gadang	627	295	328	439
8	Nagari Maninjau	173	205	482	228
9	Nagari Koto Tuo	177	169	329	174
10	Nagari Guguak Tabek Sarojo	307	218	474	367
11	Nagari Sungai Pua	629	354	731	459
12	Nagari Koto Gadang Anam Koto	356	101	148	277
13	Nagari Bukik	218	105	95	162

DOI: 10.14710/gp.11.1.88-101

	Batabuah				
14	Nagari Sianok Anam Suku	92	73	95	86
15	Nagari Tigo Koto Silungkang	187	176	253	158
16	Nagari Sungai Batang	184	158	351	206
17	Nagari Batu Palano	142	94	173	146
18	Nagari Kamang Hilia	647	318	385	274
19	Nagari Kampung Pinang	573	216	435	281
20	Nagari Sungai Landia	127	89	108	158

Sumber : Dinas Kominfo Agam diolah oleh Peneliti, (2024)

Pada Tabel 5.2 di atas dapat dilihat bahwa jumlah dokumen yang telah dihasilkan melalui aplikasi *Smart* Nagari secara umum mengalami kenaikan jumlah dari tahun 2022 ke tahun 2023. Khususnya pada jenis layanan Sileton dan Singerti, dimana menjadi dua jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat umum. Berdasarkan tabel tersebut, jelas mengindikasikan bahwa adanya inovasi Smart Nagari telah turut meningkatkan animo masyarakat dalam mengurus surat-surat dan dokumen kependudukannya

4. Sistem Sosial

Sistem sosial merupakan sekumpulan unit fungsional yang berbeda-beda dan saling bekerja sama untuk memecahkan masalah dan mencapai tujuan bersama. Adapun yang termasuk dalam anggota dari sistem sosial adalah individu, kelompok informal, organisasi dan subsistem lainnya. Pada umumnya, sering terjadi perbedaan antara inovasi yang dikembangkan dengan sistem sosial yang ada di tengah masyarakat sehingga menyebabkan penyebaran inovasi tidak selalu berjalan mulus dan lancar sesuai dengan rencana.

a. Struktur Sosial

Keberadaan inovasi *Smart* Nagari ini adalah hasil dari kolaborasi beberapa instansi pemerintah dengan Dinas Kominfo Agam sebagai *leader*-nya. Sehingga dalam pembuatan inovasinya melibatkan beberapa instansi terkait seperti Dinas Dukcapil, DPMN dan pemerintah nagari. Gagasan tersebut terus bergulir hingga akhirnya ditunjuklah Dinas Kominfo sebagai instansi yang akan mengeksekusinya. Dengan mengedepankan kerja sama dan kolaborasi, Dinas Kominfo menyelesaikan pembuatan aplikasi *Smart* Nagari sesuai dengan kebutuhan, saran dan permintaan dari beberapa instansi tadi. Salah satu instansi lain yang ikut terlibat selain Dinas Dukcapil dalam *Smart* Nagari ini adalah Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Nagari (DPMN) Kabupaten Agam. Keterlibatan dinas ini tentunya berkaitan dengan tugas dan fungsinya yang memberdayakan nagari-nagari di Kabupaten Agam, dan juga membantu Dinas Kominfo untuk mendorong pemanfaatan *Smart* Nagari di Nagari.

DOI: 10.14710/gp.11.1.88-101

b. Sistem Norma

Sebelum adanya inovasi *Smart* Nagari, pelayanan kependudukan atau pun administrasi persuratan nagari dilakukan secara konvensional di kantor terkait. Jika dokumen yang diurus adalah dokumen kependudukan maka harus diurus ke Kantor Dinas Dukcapil di Lubuk Basung. Namun adanya *Smart* Nagari menawarkan kemudahan pengurusan dokumen cukup di nagari saja atau mandiri di rumah. Dengan kondisi Kabupaten Agam yang mayoritas masyarakatnya bekerja sebagai pedagang, berkebun atau ke sawah, adanya inovasi *Smart* Nagari ini tentunya merupakan sesuatu yang sesuai dengan keadaan masyarakat di Kabupaten Agam. Masyarakat dapat mendapatkan pelayanan dengan cepat, sehingga masyarakat juga bisa memiliki waktu lebih untuk kemudian bekerja.

c. Opini dan Peran Pemimpin

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam sebagai promotor dan agen dari hadirnya inovasi *Smart* Nagari berperan aktif dalam memperkenalkan inovasi tersebut kepada masyarakat, baik secara individu maupun kelompok. Dalam penyebaran inovasi *Smart* Nagari Dinas Kominfo Kabupaten sebagai penggagas dan pengelolanya melakukan beberapa upaya dalam upaya difusi *Smart* Nagari. Upaya yang diusahakan yaitu menggunakan saluran komunikasi media massa dan sosialisasi langsung kepada masyarakat.

d. Jenis Keputusan Inovasi

Berkaitan dengan inovasi *Smart* Nagari, menurut peneliti jenis keputusan inovasi yang diambil oleh masyarakat sebagai individu dalam anggota sistem sosial adalah keputusan opsional. Inovasi *Smart* Nagari dihadirkan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan dengan cara mendekatkan pelayanan itu kepada masyarakat. Dalam *Smart* Nagari masyarakat diberikan dua opsi bisa melakukan pelayanan di Kantor Wali Nagari atau secara mandiri dirumah. Namun keputusan untuk tetap menggunakan atau tidak tertarik terhadap inovasi layanan tersebut berada di tangan individu masyarakat itu sendiri.

e. Konsekuensi Inovasi

Penggunaan *Smart* Nagari telah menurunkan jumlah kedatangan warga masyarakat ke kantor pemerintahan seperti Dinas Dukcapil Agam. Adanya *Smart* Nagari tidak hanya membantu masyarakat yang berada jauh dari ibu kota pemerintahan, tetapi juga membantu meningkatkan kinerja aparatur pemerintahan yang tidak lagi harus berurusan dengan penumpukkan antrian dan penumpukan pekerjaan pada satu waktu. Di sisi lain, hal tersebut juga berefek pada hilangnya praktik percaloan yang biasanya ramai di waktu sebelum adanya inovasi.

Adanya penghargaan dari Bupati Agam yang didapatkan oleh Dinas Dukcapil Agam. Penghargaan yang diraih yaitu penghargaan Juara I Inovasi Terbaik tingkat Kabupaten Agam Tahun 2022/2023. Tentu ini menjadi indikasi bahwa penerapan *Smart* Nagari berdampak positif pada kinerja pemerintah,

DOI: 10.14710/gp.11.1.88-101

khususnya dalam hal ini pada sektor penggunaan teknologi pada sektor pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan raihan penghargaan atas terselenggaranya inovasi tersebut.

Penggunaan inovasi memberikan dampak logis berupa kemudahan warga masyarakat dalam mengurus kebutuhan dokumentasinya. Banyak bentuk kendala yang berhasil dieliminasi dengan adanya inovasi ini, yaitu kendala berupa biaya, waktu dan tenaga yang harus dikeluarkan masyarakat umum, khususnya yang jauh dari ibu kota kabupaten. Sekalipun konsekuensi positif ini masih terdapat catatan di dalamnya berupa pemerataan infrastruktur jaringan internet, sebagai media utama bagi masyarakat dalam mengakses inovasi tersebut.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan data yang peneliti dapatkan dilapangan, dapat disimpulkan bahwa proses pelaksanaan difusi inovasi aplikasi *Smart* Nagari di Kabupaten Agam sudah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat berdasarkan pada elemen-elemen difusi inovasi menurut teori Rogers yang mendukung penyebaran informasi mengenai inovasi *Smart* Nagari di Kabupaten Agam yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem soaial. Meski tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat kekurangan ataupun kendala yang ditemukan pada masing-masing variabel Difusi Inovasi tersebut.

Dalam penerapannya, inovasi aplikasi *Smart* Nagari telah memenuhi keseluruhan aspek inovasi menurut Rogers meliputi *relative advantage, compatibility, complexity, trialability,* dan *observability*. Hal ini karena inovasi aplikasi *Smart* Nagari menggabungkan lima jenis layanan yang masing-masing fungsinya membantu dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dan aparatur nagari dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Selanjutnya pada saluran media massa dan komunikasi interpersonal dalam pelaksanaan difusi inovasi ini sudah digunakan oleh pihak inovator untuk menyebarkan informasi mengenai *Smart* Nagari kepada masyarakat. Hanya saja, sosialisasi ini tidak dilakukan secara berkala dan hanya pada saat tahun awal-awal peluncuran aplikasi saja. Akibatnya informasi yang diberikan kurang tersampaikan secara menyeluruh kepada masyarakat. Kemudian, untuk jangka waktu yang dibutuhkan bagi inovasi ini mulai dari proses pembentukan inovasi hingga sampai penyebaran dimulai dari tahun 2021 sampai saat penelitian ini dilakukan. Terakhir sistem sosial pada difusi inovasi aplikasi *Smart* Nagari sudah berjalan dengan baik dimana inovasi ini melibatkan dan bekerja sama dengan instansi lainnya seperti Dinas Dukcapil dan Pemerintah Nagari di Kabupaten Agam melalui pengarahan dari Dinas Kominfo Kabupaten Agam sebagai *leading sector* dari penerapan inovasi ini.

DOI: 10.14710/gp.11.1.88-101

Daftar Pustaka

Anggraeny, Cindy. (2013) "Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya". *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Volume 1 Nomor 1 : 85-93.

Creswell, John W. (2016). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. Edisi 4*. Yogyakarta : Pustaka Belajar

Moleong, Lexy J. (2010) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Muluk, Khairul. (2008) *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Malang : Bayu Media Publishing.

Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Peraturan Bupati Agam Nomor 25 Tahun 2018 tentang *Smart* Nagari Berbasis Teknologi Informasi

Rogers, Everret. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. London : The Free Press.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta : STIA-LAN Press.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.