

**JURNAL ARTIKEL**  
**PROSES INOVASI PELAYANAN KOMUNITAS DIGITAL PEMERINTAH**  
**KOTA SEMARANG “SEMARANG DIGITAL KREATIF (SDK)” DI**  
**SEMARANG**

**Oleh:**

Ira Rahmawati, Endang Larasati

**Departemen Administrasi Publik**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**  
Jl. Prof H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman : <http://fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*The development of digital technology demands the society to be able to compete in facing the digital era. In facing the competition in the digital era, the government of Semarang tries to prepare the youth to be able to think creatively and innovatively. Along with the massive development of communities in Semarang, the government of Semarang is involved in helping the communities to develop their hobbies and talents through a digital community namely “Semarang Digital Kreatif (SDK)”. “Semarang Digital Kreatif (SDK) is an innovation made by the government of Semarang in order to provide a place (co-working space) for communities to channel their hobbies and talents with free and internet-based facilities which include meeting room, start up and private room. The facilities provision is intended to encourage the communities and the youth in order to create a product and to develop entrepreneurship. This research uses descriptive method of qualitative approach. The result of this research can be seen from the innovation process of “Semarang Digital Kreatif (SDK)” digital community service through three aspects: opportunity identification, adoption and implementation. In the innovation process of digital community service, there are factors that facilitate and factors that impede the innovation. Factors that facilitate the innovation of “Semarang Creative Digital (SDK)” digital community service are human resource factor and cultural factor. Meanwhile, factors that impede it are the absent of appreciation, the over-dependence on high performer, the inability to face the risk of a change and administration impediment.*

*Keywords: digital community service, innovation, Semarang Digital Kreatif.*

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Di era digital seperti sekarang ini masyarakat menjadi sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Masyarakat semakin berani dan kritis untuk melakukan kontrol terhadap Pemerintah, sehingga untuk memenuhi apa yang menjadi hak masyarakat Pemerintah melakukan perubahan pada sistem pelayanannya. Perubahan tersebut merupakan dorongan dari masyarakat kepada Pemerintah untuk dapat menciptakan pelayanan yang mudah, cepat dan berkualitas. Di dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dibutuhkan adanya inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat seperti halnya Kota Semarang. Dalam rangka menghadapi persaingan di era digital Pemerintah Kota Semarang berinovasi dengan mendirikan Semarang Digital Kreatif (SDK).

Semarang Digital Kreatif (SDK) merupakan inovasi Pemerintah Kota Semarang dalam penyediaan tempat (*co-working space*) untuk para

komunitas dalam menyalurkan hobi dan bakatnya dengan sarana prasarana secara gratis dan berbasis *online* yang terdiri dari ruang rapat, ruang *start up* dan ruang *privat*. Di dalam pelaksanaannya jumlah komunitas yang mendaftar di SDK meningkat yaitu sebesar 110 komunitas. Namun di tahun 2018 jumlahnya menurun menjadi 46 komunitas aktif di Kota Semarang hal ini di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu tidak ada penghargaan, ketergantungan pada *hight performer*, ketidakmampuan dalam menghadapi resiko perubahan dan hambatan administrasi.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana proses inovasi pelayanan komunitas digital “Semarang Digital Kreatif (SDK)” yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang?
2. Apakah faktor pendukung dan penghambat dari proses inovasi pelayanan komunitas digital “Semarang Digital Kreatif (SDK)” di Semarang?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis proses inovasi yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang dalam pelayanan di bidang industri digital.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam proses inovasi pelayanan komunitas digital di Kota Semarang.

### **D. Teori**

Administrasi Publik merupakan teori dasar dalam Proses Pelayanan Komunitas Digital Pemerintah Kota Semarang “ Semarang Digital Kreatif (SDK)” di Semarang. Menurut Nigro dan Nigro ( dalam Yeremias T. Kaban 2008 : 5) administrasi publik adalah usaha kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang yaitu yudikatif, legislatif, dan eksekutif, mempunyai suatu peranan penting dalam memformulasikan kebijakan publik sehingga menjadi bagian dari proses politik; yang sangat berbeda dengan cara-cara yang ditempuh oleh administrasi swasta dan individu

dalam pemberian terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Manajemen Publik merupakan bagian dari administrasi publik yang berbicara tentang pengelolaan birokrasi yang baik dan benar dalam memberikan pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Menurut Pasolong (2007 :83) manajemen publik adalah suatu studi interdesipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning, organizing, dan controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi, dan politik di sisi lain.

Menurut Wilson (dalam Dyah Mutiarin 2014 : 91) pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh Negara atau Pemerintah dan Perusahaan Negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Di dalam memenuhi pelayanan publik di butuhkan adanya inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Inovasi merupakan salah satu fungsi manajemen yang penting dilakukan dengan berbagai cara, manajer harus menemukan ide-ide baru atau dapat pula mengkombinasikan ide lama dengan ide baru, dapat pula mengambil ide dari hal lain, atau dapat pula bertindak sebagai katalisator dan stimulator untuk merangsang timbulnya inovasi.

Menurut Schumpeter dalam Wawan Dhewanto (2014: 3) inovasi sebagai penciptaan atas kombinasi-kombinasi baru, seperti pengenalan produk baru, kualitas produk baru yang baik, atau metode produksi yang baru, pembukaan pasar baru, mendapat sumber baru untuk pasokan bahan baku atau barang setengah jadi, dan akhirnya melaksanakan organisasi baru, dan hal tersebut berlaku di industri manapun.

Di dalam memenuhi keinginan publik akan inovasi, inovasi di suatu organisasi mengalami suatu proses, menurut Sheperd dalam Sa'ud Udin (2008 :76) proses inovasi di suatu organisasi memiliki tujuan tertentu

yang terbagi menjadi 3 (tiga) tahap yaitu :

1. Melihat Peluang.

Sebuah peluang muncul ketika ada persoalan yang muncul atau di persepsikan sebagai suatu kesenjangan antara yang seharusnya dan realitanya. Oleh karenanya, perilaku inovatif dimulai dari keterampilan dalam melihat peluang terjadinya proses inovasi.

2. Adopsi (Penerimaan).

Adopsi pada hakekatnya dapat diartikan sebagai proses penerimaan inovasi atau perubahan perilaku baik yang berupa pengetahuan (*cognitive*), sikap (*affective*), maupun keterampilan (*psyco-motoric*), pada diri seseorang setelah menerima inovasi.

3. Implementasi

Implementasi merupakan proses pelaksanaan berlangsung setelah jumlah tahapan seperti tahapan pengesahan undang-undang, dan kemudian output dalam bentuk pelaksanaan keputusan kebijakan,

dan seterusnya sampai kebijakan korektif yang bersangkutan.

Di dalam proses inovasi tentunya tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat yang dapat mempengaruhi berjalannya proses inovasi. Menurut Fontana dalam Larasati (2015 : 21-22) menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat merangsang inovasi dalam organisasi faktor organisasi, faktor budaya, dan faktor manusia. Sedangkan menurut menurut Albury dalam Suwarno (2008: 54) faktor penghambat inovasi yaitu keengganan menutup program yang gagal, ketergantungan berlebihan pada *high performer*, teknologi ada terhambat budaya dan penataan organisasi, tidak ada penghargaan atau *intensif* sehingga orang enggan untuk melakukan inovasi, ketidakmampuan dalam mengambil resiko dan perubahan, anggaran jangka pendek dan perencanaan, tekanan dan hambatan administrative, budaya atau *risk aversion* (budaya yang tidak menyukai resiko).

## E. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Situs penelitian dalam penelitian ini adalah di Dinas Informasi dan Komunikasi (Diskominfo) Pemerintah Kota Semarang sebagai penanggungjawab dalam layanan “Semarang Digital Kreatif” dan Gedung “Semarang Digital Kreatif (SDK)”.

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi, Kepala Seksi Pelayanan Informasi, Informatika, Statistik dan Persandian, Kepala Seksi Pengembangan SDM Komunitas Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan *Customer Service* SDK.

Penelitian ini menggunakan data kualitatif dimana peneliti berperan sebagai *instrument* itu sendiri. Data kualitatif merupakan data yang terkumpul berbentuk kata – kata, gambar, serta tulisan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan focus penelitian maka yang dijadikan teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Selanjutnya analisis yang digunakan dalam penelitian ini model analisis data yang disebut sebagai model interaktif oleh Huberman dan Miles. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2015 : 246) aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Model ini terdiri dari tiga hal utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan / verifikasi. Pada penelitian ini, pengujian validitas menggunakan triangulasi sumber dimana peneliti perlu melakukan eksplorasi untuk mengecek kebenaran data dari berbagai sumber. Data dari berbagai sumber dideskripsikan dan dikategorisasikan mana pandangan yang sama dan yang berbeda. Dari data yang telah dianalisis tersebut

maka akan menghasilkan suatu kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Proses Inovasi Pelayanan Komunitas Digital Pemerintah Kota Semarang “Semarang Digital Kreatif (SDK)” di Semarang**

Semarang Digital Kreatif (SDK) merupakan inovasi Pemerintah Kota Semarang dalam penyediaan tempat (*co-working space*) untuk para komunitas dalam menyalurkan hobi dan bakatnya dengan sarana prasarana secara gratis dan berbasis *online* yang terdiri dari ruang rapat, ruang *start up* dan ruang *privat*. Berdasarkan proses inovasi Semarang Digital Kreatif (SDK) dapat dilihat melalui tahapan sebagai berikut:

#### 1. Melihat Peluang

- 1) Latar belakang Semarang Digital Kreatif  
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Kota Semarang menjadi tantangan bagi Pemerintah Kota Semarang untuk melakukan inovasi. Inovasi ini

dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia di Kota Semarang. Diawali dengan berdirinya PIP (Pusat Informasi Publik), Pemerintah Kota Semarang berupaya menyediakan fasilitas gratis bagi para komunitas di Kota Semarang yaitu Semarang Digital Kreatif (SDK). Semarang Digital Kreatif merupakan gedung karya publik *online* Pemerintah Kota Semarang yang berasal dari inisiatif asli Pemerintah Kota Semarang. Semarang Digital Kreatif ini adalah inovasi Pemerintah Kota Semarang dalam penyediaan tempat (*co-working space*) untuk para komunitas dalam menyalurkan hobi dan bakatnya dengan sarana prasarana gratis dan berbasis *online* yang terdiri dari ruang rapat, ruang *start up*, dan ruang *privat*. SDK ini dibangun pada tahun 2015 dan di

resmikan pada tanggal 28 Oktober 2016. Berdirinya gedung ini memicu pertumbuhan pesat komunitas digital kota, industri kreatif, dan berbagai usaha baru.

## 2) Kreatifitas

Perkembangan komunitas yang semakin pesat setiap tahunnya menuntut instansi untuk melakukan perubahan dan memenuhi kebutuhan masyarakat melalui suatu pelayanan terhadap para pemuda dan pemudi di Kota Semarang. Pesatnya komunitas ini menjadi salah satu peluang bagi Pemerintah untuk dapat meningkatkan dan mengembangkan kreativitas para Komunitas di Kota Semarang. Hal ini menjadi salah satu alasan Pemerintah Kota Semarang kreatif dalam melakukan inovasi pelayanan di Kota Semarang. Konsep awal terbentuknya Semarang Digital Kreatif (SDK) di Kota Semarang dipengaruhi oleh tingginya komunitas di Kota Semarang yang tidak memiliki

akses tempat gratis dalam menyalurkan bakat dan hobinya sehingga di bentuklah Semarang Digital Kreatif (SDK). Berdasarkan kunjungan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang yang diwakili oleh Diskominfo Kota Semarang ke Kota Zagreb Kroasia, dimana Pemerintah Kroasia menyediakan tempat kerja (*co - working space*) untuk masyarakat Kroasia secara gratis. Pemerintah Kota Semarang memanfaatkan peluang tersebut dan mencoba menerapkannya di Kota Semarang dengan konsep ruangan yang terdiri dari ruang *start-up*, ruang *privat* dan ruang rapat melalui dukungan dari masyarakat, Pemerintah Kota Semarang pun menyediakan tempat bagi para komunitas.

### 3). Pihak Terkait

Didalam pembangunan Semarang Digital Kreatif Pemerintah Kota Semarang menciptakan ide kreatifnya. Pemerintah Kota Semarang di bina oleh Walikota Semarang (Hendrar Prihadi S.E.

MM) beserta perangkatnya serta Dinas terkait yaitu Diskominfo Kota Semarang sebagai penanggungjawab dalam mengelola Semarang Digital Kreatif. Pemerintah Kota Semarang bekerjasama dengan berbagai macam pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yaitu dengan akademisi yaitu Universitas Dianuswantoro, PT Telkom Indonesia, Suara Merdeka dan pihak terkait lainnya dalam penyediaan tempat dan sarana prasarana secara gratis.

## 2. Adopsi

### 1). Sikap

Inovasi memberikan perubahan sikap Pemerintah mengenai pentingnya teknologi informasi dan komunikasi sehingga Pemerintah membangun Semarang Digital Kreatif. Sikap menerima terhadap inovasi yang dilakukan Pemerintah mendapat respon positif dari masyarakat terutama masyarakat yang tergabung dalam suatu komunitas digital.

Masyarakat yang tergabung dalam suatu komunitas menjadi berantusias dalam berkreasi dan menciptakan suatu produk serta cara memasarkannya melalui akses internet yang disediakan tanpa harus keluar biaya untuk membeli kuota atau menyewa tempat dengan harga yang mahal. Masyarakat senang dengan fasilitas gratis 24 jam yang disediakan Pemerintah Kota Semarang.

## 2). Pengetahuan

Didalam melayani para komunitas Semarang Digital Kreatif dijaga oleh pegawai non PNS sebagai *Customer Service*, dan pengawas CCTV di gedung Semarang Digital Kreatif (SDK). Pengetahuan mengenai pelayanan berdasarkan hasil wawancara yaitu para pegawai di gedung SDK di *training* bersama pihak DISKOMINFO yang bertanggung jawab dalam bidangnya yaitu bidang Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi, bidang Pelayanan Informasi, Informatika,

Statistik dan Persandian serta bidang Pengembangan SDM Komunitas Teknologi dan Informasi (TIK) para pegawai SDK tidak lagi mengalami kerumitan dalam melayani para komunitas. Pegawai memahami apa yang dibutuhkan para komunitas yang akan menggunakan SDK. Kerumitan yang terkadang sering dialami yaitu ketika ada orang yang mengaku – ngaku komunitas dan menggunakan fasilitas yang disediakan hal ini yang menjadi masalah para pegawai di SDK. Fasilitas yang disediakan secara gratis seringkali disalah gunakan oleh perorangan untuk kepentingan individu bukan kelompok. Pelayanan untuk para komunitas ini diterangkan secara detail oleh *customer service* ketika akan menggunakan gedung tersebut untuk kepentingan para komunitas sehingga untuk pendaftaran dan pemakaian gedung tidaklah teramat sulit

apabila sudah tergabung dalam suatu komunitas.

### 3). Keterampilan

Keterampilan Pemerintah Kota Semarang dalam membangun Semarang Digital Kreatif diawali dengan memperkenalkan inovasinya melalui berbagai macam saluran promosi seperti memasang *flyer* melalui pop-up ketika seseorang akan membuka portal [semarangkota.go.id](http://semarangkota.go.id), memasang *flyer* di media sosial Pemkot (lebih dari 10 media social) secara berkala, memasang slide show TV di gedung utama Balaikota, memutar *video* di *videotron* milik Pemkot Semarang, serta pemasangan neon sign di depan pagar Balaikota dengan tujuan agar para masyarakat mengetahui fungsi dari SDK tersebut.

### 3. Implementasi

#### 1) Mekanisme Pemakaian Gedung

Para komunitas dapat memakai ruangan tersebut dengan cara mendaftar terlebih dahulu pada

<https://sdk.semarangkota.go.id/web/kontak.html> kemudian login dengan klik menu login, masukan *email* dan *password* komunitas, pilih menu form => Pengguna ruangan (untuk memesan dan menggunakan ruangan)., Sebelum memesan ruangan komunitas dapat melihat jadwal ruangan yang sudah di pesan, sehingga jadwal pemesanan tidak bertabrakan dengan yang lain, untuk memesan ruangan di bagian *form* penggunaan ruangan dengan cara mengisi field : pilih ruangan yang akan di pesan, masukan tanggal pemesanan (dengan format : dd/mm/yyyy), inputkan waktu mulai dan waktu berakhir menggunakan ruangan, inputkan data pemesanan ruangan (nama, alamat, dan no. telp pemesanan), inputkan jumlah peserta, masukan agenda acara komunitas, apabila ada keterangan yang lain di inputkan di keterangan lain, setelah *field* terisi, kemudian klik tombol pesan ruangan untuk memesan ruangan, untuk dapat

memesan ruang komunitas dapat dilihat di menu pengguna ruangan, selesai. Selain itu seseorang yang akan menggunakan gedung tersebut harus memenuhi persyaratan yaitu tergabung dalam suatu komunitas yang telah terdaftar di Semarang Digital Kreatif (SDK). Apabila sudah mengetahui mekanisme pendaftaran dan syarat yang sudah di atur para komunitas dapat memakai fasilitas sepenuhnya selama 24 jam penuh.

## 2). Keberhasilan

Pesatnya komunitas yang mendaftar di Gedung Semarang Digital Kreatif (SDK) menjadi peluang bagi pemerintah dalam bersaing di era digital. Hal ini di buktikan dengan adanya data studi banding yang telah di lakukan oleh beberapa instansi Pemerintah yaitu yaitu Diskominfo Bojonegoro, *Tim Work City Uni Eropa*, Jakarta, Kementerian Komunikasi dan Informatika dan *Smart City Tour*. Pemerintah Kota Semarang di jadikan bahan

percontohan bagi masing-masing daerah dalam rangka penyediaan ruang dan fasilitas gratis untuk para komunitas dalam rangka menciptakan pemuda-pemudi yang kreatif dan mampu berkarya. Di dalam pelaksanaan studi banding ini para komunitas sudah mampu menciptakan suatu produk yaitu seperti aplikasi, lukisan, tilinux, WPAP (desain grafis) dan juga fotografi. Produk-produk ini di kembangkan menjadi sebuah usaha untuk para komunitas. SDK bagi para komunitas sudah mampu memenuhi kepuasan dan kebutuhan para komunitas di Semarang.

## 3). Perubahan

Ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di SDK membuat para komunitas kreatif dalam bidang IT. Komunitas sudah mampu menciptakan beberapa produk yaitu seperti lukisan, tilinux, aplikasi, WPAP (Desain Grafis) dan juga fotografi. Produk-produk tersebut biasanya di lombakan pada saat 17 san dan ulang tahun

kota Semarang. Produk-produk yang dihasilkan juga dilirik oleh PT Telkom Indonesia dan hasilnya dibeli oleh Pemerintah Kota Semarang, Kementerian Olahraga dan Kementerian Komunikasi dan Informasi. Salah satunya yaitu aplikasi Wismar. Aplikasi ini adalah rancangan dari para komunitas yang dibeli oleh Pemerintah Kota Semarang untuk mempermudah para wisatawan dalam berkunjung ke Kota Semarang.

Faktor Pendukung Proses Inovasi Pelayanan Komunitas Digital Pemerintah Kota Semarang yaitu :

1. Faktor Manusia.

Pemerintah Kota Semarang menginginkan adanya perubahan dalam menghadapi persaingan di era digital. Persaingan di era digital membuat Pemerintah diuntut untuk mampu menciptakan suatu peluang. Hal ini di buktikan dengan adanya kesiapan dalam Pemerintah Kota Semarang dalam memanfaatkan peluang. Peluang ini merupakan tahap pertama

proses inovasi yang dapat dilihat dari kreativitas Pemerintah dalam mendirikan SDK. Ide kreatif ini muncul saat Pemerintah Kota Semarang yang diwakili Diskominfo Kota Semarang berkunjung ke Kota Zagerb Krosia, dimana Pemerintah Kota Krosia menyediakan tempat untuk menyalurkan hobi dan bakat masyarakat Kroasia, Pemerintah Kota Semarang pun mencoba menerapkannya di Kota Semarang dengan konsep yang berbeda yaitu terdiri dari ruang rapat, ruang *privat* dan ruang *start - up*.

2. Faktor Budaya.

Budaya Pemerintahan Kota Semarang yang ingin mengubah *mindset* masyarakat yang dulunya tradisional menjadi *modern* adalah tujuan Pemerintah dimana dalam hal ini masyarakat harus mengikuti perkembangan jaman. Kota Pitar (*Smart City*) menjadi alasan Pemerintah Kota Semarang harus mampu menciptakan pemuda-pemudi yang berwawasan luas dan mampu

menciptakan suatu produk untuk Kota Semarang. Budaya Pemerintah Kota Semarang dalam proses inovasi pelayanan komunitas digital Semarang Digital Kreatif (SDK) ini di dorong oleh tahap kedua inovasi yaitu penerimaan (adopsi) terhadap inovasi yang dapat dilihat dari pengetahuan Pemerintah dalam melayani masyarakat. Pengetahuan ini sangat di perlukan agar Pemerintah dapat menjalankan inovasinya melalui prosedur dan aturan yang telah di tetapkan.

Adapun faktor penghambat Inovasi Pelayanan Komunitas Digital Pemerintah Kota Semarang yaitu :

1. Tidak ada penghargaan.

Di dalam melakukan inovasi Pemerintah Kota Semarang tidak pernah memberikan *reward* untuk para pegawai, hal ini yang memunculkan para pegawai enggan untuk menciptakan ide atau program di Semarang Digital Kreatif (SDK) ini. Pegawai yang bekerja di gedung ini rata – rata

adalah pegawai non PNS mereka yang menjaga dan melayani para komunitas ketika akan memakai gedung tersebut. Pegawaipun hanya bekerja seadanya dikarenakan tidak ada target yang harus di capai apabila selesai melayani para komunitas yang memakai ruangan di SDK tersebut.

2. Ketergantungan berlebih pada *High Performer*.

Pemerintah Kota Semarang mengadakan kerjasama antara PT Telkom Indonesia dimana PT Telkom Indonesia menyediakan tempat (*co-working space*) bagi para komunitas selain itu PT Telkom Indonesia juga menyediakan fasilitas berupa wifi dan apabila terjadi eror atau pun kesalahan dalam penggunaan Semarang Digital Kreatif (SDK) PT Telkom Indonesia yang membantu memperbaiki. Didalam perjanjian kerjasama antara PT Telkom Indonesia dan Pemerintah Kota Semarang, Pemerintah Kota Semarang, masih bergantung

dengan PT Telekomunikasi Indonesia seperti dalam hal penjangkauan, pembinaan dan pengembangan terhadap komunitas dan pelaku industri kreatif digital Kota Semarang.

3. Ketidakmampuan dalam mengambil resiko perubahan .

Proses penerimaan inovasi menunjukkan bahwa Pemerintah belum sepenuhnya menerima inovasi hal ini di buktikan dengan tidak adanya struktur organisasi di SDK sehingga pelayanan di SDK hanya sekedar melayani saja tetapi belum memiliki struktur yang jelas. Selain itu pergantian pegawai juga menghambat berjalannya SDK, pegawai kurang menguasai semua urusan mengenai SDK sehingga pelaksanaan program di SDK dirasa kurang.

4. Hambatan Administrasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* bahwa hambatan administrasi terjadi dikarenakan ada orang yang mengaku – ngaku komunitas

sehingga dalam hal administrasi menyusahkan *customer Service*. Apabila dilihat pada web banyak sekali komunitas yang tidak memiliki struktur organisasi dan nomor telepon yang dihubungi sehingga menyusahkan *customer service* dalam pendataan. *Customer service* tidak dapat mengetahui apakah komunitas itu masih aktif atau tidak karena alamat serta nomor telepon yang tertera tidak di cantumkan. Inovasi yang di lakukan Pemerintah Kota Semarang adalah Semarang Digital Kreatif (SDK). Semarang Digital Kreatif merupakan gedung karya publik *online* yang di bangun pada tahun 2015 yang merupakan inisiatif asli yang di kembangkan oleh Pemerintah Kota Semarang kemudian di tahun 2016 akhir gedung ini diresmikan. Gedung ini memiliki jam operasi 24 jam ) sehingga para komunitas dapat mengakses internet sepuasnya. Berdirinya gedung ini memicu pertumbuhan pesat komunitas digital kota,

industri kreatif, dan berbagai usaha baru . Sumber baru ini di lengkapi dengan penambahan galeri online Usaha Kecil dan Menengah (UKM) lokal pada tahun 2017, untuk mempromosikan produk UKM dan memungkinkan jejaring antara pengusaha. Semarang Digital Kreatif berada di jalan Mpu Tantular 2 Semarang yang berada dekat dengan kota lama Semarang.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Inovasi pelayanan komunitas digital Pemerintah Kota Semarang “Semarang Digital Kreatif (SDK)” di jelaskan melalui proses inovasi. SDK merupakan inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang dalam rangka penyediaan tempat (*co-working space*) untuk para komunitas dalam menyalurkan hobi dan bakatnya dengan sarana prasarana gratis dan berbasis *online* yang terdiri dari ruang rapat, ruang *start-up* dan ruang *privat* yang bertujuan untuk memicu para

komunitas dalam rangka menciptakan suatu produk serta menumbuhkan jiwa wirausaha pada dirinya. Di dalam penerapan inovasi pelayanan komunitas digital “Semarang Digital Kreatif (SDK)” sudah berjalan dengan baik. Namun, dalam pengembangannya belum mencapai hasil yang maksimal dan sesuai dengan harapan. Hal ini di pengaruhi oleh faktor pendukung inovasi yaitu manusia dan budaya serta faktor penghambat inovasi yaitu tidak ada penghargaan, ketergantungan berlebih pada *hight performer*, ketidakmampuan dalam menghadapi resiko perubahan dan hambatan administrasi.

### **B. Saran**

Berdasarkan faktor penghambat Proses Inovasi Pelayanan Komunitas Digital Kreatif Pemerintah Kota Semarang “Semarang Digital Kreatif (SDK)” maka saran dari pemasalahan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Memberikan *reward* bagi para pegawai agar dapat bekerja dengan

maksimal dan sesuai dengan aturan serta mekanisme yang telah ditetapkan. Pemberian *reward* kepada pegawai ini akan memicu para pegawai untuk semangat dalam bekerja melalui pemberian pujian, pemberian makanan dan lainnya yang membuat pegawai merasa dihargai dalam bekerja.

2. Membuka kerjasama dengan pihak lain untuk mengurangi ketergantungan berlebih (*high performer*) kepada PT Telkom Indonesia sehingga apabila terjadi masalah dapat secepatnya terselesaikan.
3. Membentuk struktur yang jelas agar SDK dapat lebih berkembang dengan berani membuat program yang mampu meningkatkan jumlah kunjungan para komunitas yang dulunya tidak aktif untuk aktif kembali seperti program pelatihan *software* dan *hardware* serta lomba – lomba seperti lomba pembuatan aplikasi, robot dan desain – desain menarik.
4. Memperbaiki hambatan administrasi dengan cara mengecek

pendaftaran setiap komunitas di web sehingga dapat mengetahui komunitas yang tidak aktif dengan melihat alamat dan menghubungi *contact person* komunitas bersangkutan, sehingga pegawai tidak kesusahan lagi dalam melakukan pendataan komunitas yang aktif dan tidak aktif (sudah bubar).

### Daftar Pustaka

- Anggara, Sahya.2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Darmadi Sukidin, Damai.2009.*Administrasi Publik*. Yogyakarta: LaskBang PRESSindo.
- Dhewanto, Wawan dkk.2014. *Manajemen Inovasi*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Dhewanto, Wawan dkk.2015.*Manajemen Inovasi Untuk Usaha Kecil dan Mikro*. Bandung : Alfabeta.
- Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin.2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*.Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Handoko, Hani. 2009. *Manajemen*. Yogyakarta : BPFY-Yogyakarta.
- Hariani, Dyah. 2013. *Azas-Azas Manajemen*. Semarang : UPT UNDIP.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S,P, Haji. 2006. *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara
- Keban T, Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.
- Larasati, Endang. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perijinan Di Kabupaten Kudus*. Universitas Diponegoro: Undip Law Press.
- Moeleong, J. Lexy. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Offset.
- Moeleong, J. Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pasolong Harbani.2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Philip, Kotler. 2003. *Marketing Insight From A to Z*. Jakarta : Erlangga.
- Sa'ud, Udin Saefudin.2008. *Inovasi Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Sa'ud, Udin Saefudin. 2010. *Inovasi Pendidikan*. Bandung :Alfabeta.
- Satori, Djim'an dan Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Scott. M, George. 2002. *Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemen*.

- Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sinabela, Poltak Litjan. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta.
- Sumarto, Sj. Hetifah.2003. *Inovasi,Partisipasi, dan Good Governance*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.
- Sukidin, Damai Damardi. 2009. *Administrasi Publik*. Yogyakarta : Laksbang PRESSindo.
- Supriyatno, Agus dkk. 2017. Mencipta Inovasi, Inovasi Untuk Pencapaian Pemabangunan Berkelanjutan. Jakarta : PT Temprint.
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi Di Sektor Publik . Jakarta : STIA – LAN Press.
- Syafiie, Inu Kencana.2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- PERMENPAN RB Nomor 30 Tahun 2014.  
organisasi.sidoarjokab.go.id/file/permenpan2014\_030.pd. Di Unduh pada tanggal 20 Mei 2018 . Pukul 17.00.
- Sumber Jurnal :
- Arjuna Putra dkk.2017. Inovasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Berbasis Home Care Di Kota Makassar.Makassar : Unismuh.Vol.3.  
No.3.<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/download/1053/967>.Di unduh tanggal 22 Mei 2018.
- ALI, Alisha and FREW, Andrew J. (2014). *Technology innovation and applications in sustainable destination development. Information. Technology & Tourism* : Sheffield Hallam University Research Archive 14 (4), 265- 290.  
[http://shura.shu.ac.uk/9168/1/ali\\_Technology\\_innovation\\_and\\_applications\\_in\\_sustainable\\_destination\\_development.pdf](http://shura.shu.ac.uk/9168/1/ali_Technology_innovation_and_applications_in_sustainable_destination_development.pdf)  
Diunduh pada 25
- Dayang Erawati Djamrut. 2015. Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kujang Kota Samarinda. Kalimantan Timur : Universitas Mulawarman. Vo.3 No.3  
[ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/.../Jurnal%20DayangG%20FIX%20\(1..](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/.../Jurnal%20DayangG%20FIX%20(1..)Di unduh pada tanggal 24 Mei 2018 Pukul 17.00.
- Erin Rahmawati dan Retno Suryawati.2017. Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta.Surakarta : Universitas Sebelas Maret. Vol. 1 No.3.<https://jurnal.uns.ac.id/wacana-publik/article/download/.../14362> Di unduh pada tanggal 4 Mei 2018.Pukul 19.00.

Gayuh Sih Suwastiti, Endang Larasati, Sudarso, Titik Djumiarti.2015.*Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kota Tegal (Studi Kasus Pajak Kendaraan Bermotor)*. Universitas Diponegoro : Inovasi Pelayanan Publik.(4-5). <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/11990/11644>. Di unduh pada tanggal 24 September 2017 Pukul 17.45.

Grisa Anggadwita dan Wawan Dhewanto. 2013. *“Service innovation in public sector : A case study on PT Kereta Api Indonesia*. Bandung : Institut Teknologi Bandung. <https://ifrnd.org/journal/index.php/jsds/article/download/766/766/>. Di unduh pada tanggal 22 Mei 2018.Pukul 07.00.

Muhammad Isna Ansari. 2016. *Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan Usaha di Aceh Besar dan Aceh Barat Daya*.Banda Aceh :Universitas Syiah Kuala.Vol 18 no.1

[www.jurnal.unsyiah.ac.id/kanun/article/download/5915/4869](http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/kanun/article/download/5915/4869).

Di unduh pada tanggal 4 Mei 2018.Pukul 19.00.

Muhammad Imran Hanif dan Shao Yunfei dkk. 2013. *The Efficiency of Innovative Marketing Information System : An Study of Tourism Industry of Pakistan*. China : *Journal International Management and Bussines Research*. Issues 4 Vol.2.

<http://www.irmbrjournal.com/papers/1384880166.pdf> Di

unduh pada 26 September 2018 pukul 20.00.

UU 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<http://bphm.unila.ac.id/images/bphm/doc/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan-Publik.pdf>.

Di unduh pada 23 September 2017 pukul 20.00.

UU 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<http://bphm.unila.ac.id/images/bphm/doc/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan-Publik.pdf>.

Di unduh pada 23 September 2018 pukul 20.00.