

MOBILE APPLICATION STICKINESS DALAM INOVASI PASAR ONLINE LAMONGAN (POL) DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) PASAR KABUPATEN LAMONGAN

Novan Hanif Darmawan

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
novan.18062@mhs.unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Perkembangan inovasi di sektor publik harus terus ditingkatkan agar bisa beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis, pengembangan inovasi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Perumda Pasar Kabupaten Lamongan meluncurkan inovasi Pasar *Online* Lamongan agar masyarakat dapat berjualan dan berbelanja produk secara daring. Inovasi Pasar Online Lamongan merupakan bukti bahwa Perumda Pasar Kabupaten Lamongan mendukung pemerintah dalam percepatan dan perluasan digitalisasi di daerah sesuai Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021. Akibat adanya pandemi, perilaku konsumen mengalami perubahan seperti masyarakat saat ini lebih memilih berbelanja secara daring daripada pasar tradisional. Tujuan dari penelitian ini guna untuk mendeskripsikan inovasi aplikasi POL melalui *Mobile Application Stickiness*. Jenis penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan dalam pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi POL sudah berjalan dengan baik namun masih perlu pengembangan lebih lanjut. Selanjutnya kontrol aplikasi dirancang dengan baik agar pengguna mudah untuk mengoperasikannya. Perumda Pasar Kabupaten Lamongan membangun Komunikasi dengan pengguna untuk menjaga pengguna tetap aplikasi. Selanjutnya daya tanggap pada aplikasi masih belum maksimal karena masih terdapat *error* dan *lag*. Kemudian konteks POL awalnya hanya toko *online* berubah menjadi *marketplace* lokal. Efikasi aplikasi POL sudah memberikan banyak manfaat dalam membantu pedagang dan UMKM untuk menjualkan produk secara daring. Terakhir, promosi dilakukan Perumda Pasar Kabupaten Lamongan untuk mensosialisasikan POL ke masyarakat Kabupaten Lamongan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, *E-Government*, *Mobile Application Stickiness*, Pasar Online Lamongan, *Marketplace*

Abstract

The development of innovation in the public sector must continue to be improved in order to adapt in a dynamic environment, the development of innovation aims to meet the needs of society. Perumda Pasar Lamongan Regency launched Pasar Online Lamongan innovation so that people can sell and shop products online. POL innovation is proof that The Lamongan Regency Market Perumda supports the government in accelerating and expanding digitalization in the region in accordance with Presidential Decree of the Republic of Indonesia Number 3 of 2021. As a result of the pandemic, consumer behavior is changing as today's society prefers to shop online rather than traditional markets. The purpose of this research is to describe POL application innovation through Mobile Application Stickiness. The type of research chosen by researchers is descriptive research with a qualitative approach using observation, interviews, documentation and literature studies in data collection. The results showed that POL innovation is already going well but still needs further development. Furthermore, the control of the application is well designed so that users can easily operate it. Lamongan Regency Market Perumda builds Communication with users to keep users of the application. Furthermore, responsiveness in the application is still not maximal because there are still errors and lag. Then the POL Context was originally just an online store turned into a local marketplace. The efficacy of POL application has provided many benefits in helping merchants and UMKM to sell products online. Finally, the promotion was carried out by The Lamongan Regency Market Perumda to socialize POL to the people of Lamongan Regency.

Keywords: Service Innovation, *E-Government*, *Mobile Application Stickiness*, Pasar Online Lamongan, *Marketplace*

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara kepulauan yang luas wilayahnya tersebar dari sabang sampai Merauke, untuk itu negara membentuk suatu sistem otonomi daerah agar daerah dapat mengatur sendiri kebutuhan daerah demi kesejahteraan rakyat salah satunya dalam bidang ekonomi. Pemerintah daerah diberikan amanah dan kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada semua warga tanpa membedakan ras, gender, status sosial ataupun golongan tertentu agar dapat memenuhi kebutuhan dasar dalam kehidupan sehari-hari.

Kewajiban Pemerintah Indonesia untuk memberikan kesejahteraan bagi masyarakat tertuang dalam pembukaan Undang-Undang 1945 alinea ke 4 yang berisi “Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum”(Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.) yang digunakan sebagai pedoman bernegara bagi organisasi pemerintah.

Pemerintah daerah memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah harus berkembang dan terus berinovasi dalam memberikan pelayanan publik. pelayanan publik merupakan suatu aktivitas yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik seperti organisasi maupun instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Styareni dan Fanida, 2021: 64).

Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat terkait pelayanan publik. Kemudian masyarakat juga memiliki hak dan kewajiban untuk mengawasi pemerintah dalam penyelenggaraan negara serta proses pengambilan keputusan demi terwujudnya pelayanan publik yang optimal (Fajar Ningtias dan Meirinawati, 2018: 2).

Pelayanan publik di Indonesia saat ini memang masih belum berjalan dengan baik sehingga perlu adanya perbaikan agar bisa lebih baik lagi, oleh karena itu pemerintah terus berupaya dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satu upaya yang dilakukan yaitu dengan menciptakan inovasi. Menurut Peter Drucker inovasi adalah produk baru, sebuah sistem yang merupakan hasil dari inspirasi dan karya (Borowski, 2021: 3). Selain itu menurut Damanpour yang dikutip oleh Suwarno, sebuah inovasi merupakan hal yang baru dapat berupa produk atau jasa, teknologi proses produksi, sistem struktur dan administrasi atau rencana bagi anggota organisasi (Hasibuan dan Sulaiman, 2019: 133).

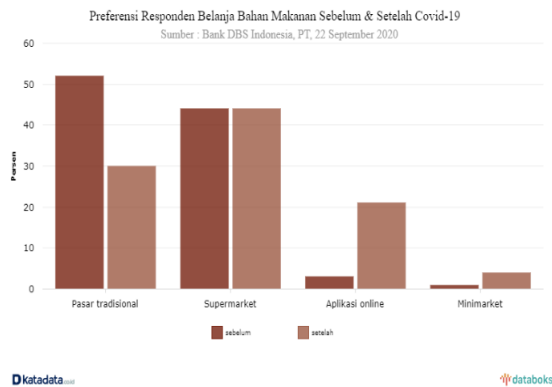
Dari definisi ahli di atas dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan pembaruan dan terobosan suatu sistem, cara, bentuk yang telah dilakukan sebelumnya. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi informasi di Birokrasi pemerintah saat ini dikenal sebagai *e-Government*. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas pemerintah harus sadar akan pentingnya teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan kinerjanya (Oktariyanda dan Rahaju, 2018: 2).

Perkembangan inovasi di sektor publik harus terus ditingkatkan agar sanggup beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis, pemerintah perlu melakukan pengembangan inovasi seperti menciptakan ide dan gagasan baru dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pengembangan inovasi juga bertujuan agar masyarakat memberikan kepercayaannya terhadap pemerintah terus meningkat, sehingga nantinya akan mendapatkan timbal balik positif bagi pemerintahan dan berkembang menjadi lebih efektif dan memuaskan konsumen dalam arti lain masyarakat (Pravijanti dan Fanida, 2018: 2).

Apalagi sekarang ditambah situasi pandemi *Covid -19* pemerintah perlu beradaptasi agar pelayanan publik tetap bisa memenuhi kebutuhan dasar semua warga baik barang maupun jasa, Walaupun sebelum adanya pandemi pemberian pelayanan publik dengan menggunakan teknologi sudah ada namun setelah adanya pandemi kebutuhan akan penggunaan teknologi menjadi lebih dibutuhkan lebih dari sebelumnya. Pandemi *Covid-19* di Indonesia telah mempengaruhi pola hidup masyarakat dalam berbagai aspek termasuk aspek ekonomi terutama pasar tradisional, hal ini disebabkan karena adanya pembatasan fisik yang diwajibkan bagi masyarakat untuk menghindari infeksi virus Covid-19 (Azimah dkk, 2020: 62).

Menurut (Nur Indah Ariyani dan Hadi Nurcahyono, 2014: 4) Pasar tradisional adalah tempat bertemunya antara penjual dengan pembeli secara langsung, yang berarti transaksi yang dilakukan antara penjual dan pembeli melakukan interaksi secara langsung dan bertemu secara *face to face*. Namun akibat adanya perubahan perilaku konsumen masyarakat, dari cara beli *offline* ke *online* menyebabkan pasar tradisional mengalami penurunan pendapatan yang tinggi. daya beli masyarakat pada pasar tradisional mengalami penurunan karena masyarakat lebih memilih berbelanja *online* daripada harus ke pasar tradisional.

Menurut data dari Survei Bank DBS dengan 545 responden di Sumatera, Jawa, Kalimantan, dan Sulawesi yang dilakukan secara daring dari 18 Juni sampai 3 Juli 2020, berikut datanya:



Gambar 1. Preferensi Responden Belanja Bahan Makanan Sebelum dan Setelah Covid-19.

(Sumber: databoks.katadata.co.id Tahun 2020)

Dari adanya permasalahan tersebut pemerintah tentunya perlu memikirkan inovasi pelayanan yang dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, baik pihak masyarakat agar tetap bisa berbelanja di pasar tradisional serta para pedagang kecil dan UMKM tetap bisa berjualan tanpa takut terinfeksi virus Covid-19. Salah satu solusi yang diberikan pemerintah adalah transformasi digital, menurut Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT) pemerintah Indonesia sekarang sangat serius dalam melakukan transformasi digital, hal ini bertujuan agar penyelenggaraan pemerintahan lebih efektif, efisien, dan akuntabilitas.

Untuk merealisasikan solusi tersebut Presiden Joko Widodo telah menerbitkan Lima Arahan Transformasi Digital.



Gambar 2. Lima Arahan Transformasi Digital.

(Sumber: Kominfo.go.id senin 3 Agustus 2020)

Lima arahan yang disampaikan presiden yang diselenggarakan di Istana Merdeka yaitu mempercepat, memperluas dan meningkatkan infrastruktur digital serta penyediaan layanan internet, *roadmap* Transformasi Digital di sektor-sektor Strategis, mempercepat integrasi pusat data nasional, mempersiapkan SDM talenta digital, dan mempercepat regulasi dan skema pendanaan / pembiayaan.

Dari keadaan yang telah terjadi saat ini peningkatan mutu pelayanan pemerintah telah

melaksanakan berbagai macam terobosan inovasi termasuk yang berbasis digital hal ini bertujuan agar pemerintah melakukan pengembangan dan perubahan dalam pelayanan sektor publik (Prayoga dan Yuhertiana, 2021: 69). Pemerintah Indonesia, terutama Provinsi Jawa Timur terus berinovasi dalam bidang pelayanan publik. Sejak tahun 2016 sudah ada berbagai inovasi pelayanan telah tercipta pada pemerintah kabupaten/kota di Jawa Timur, salah satunya adalah Kabupaten Lamongan yang telah menciptakan sebuah inovasi aplikasi Pasar Online Lamongan yang bergerak dibidang *marketplace* dan jasa antar daring.

Inovasi ini merupakan implementasi dari dibentuknya satgas TP2DD yang dikhususkan di wilayah daerah baik provinsi maupun kota. Satgas TP2DD merupakan Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah yang dibentuk oleh Kabupaten dan Provinsi. Dengan inovasi POL, Kabupaten Lamongan mendapatkan apresiasi oleh kepala perwakilan Bank Indonesia karena menjadi *Pioneer* pasar tradisional Online di Jawa timur, dalam penerapannya inovasi POL juga melakukan Kerjasama dengan Bank Jatim lewat *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) sebagai media pembayaran menggunakan *mobile banking*. bahkan dari diciptakannya inovasi POL (POL) pada tanggal 5 Oktober 2020 Lamongan dalam kategori *Smart Economy* terpilih sebagai penerima apresiasi *The 4th Indonesia Smart Nation Award (ISNA) 2020*.

Inovasi yang dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan ini dinaungi oleh Perumda Pasar Kabupaten Lamongan sebagai bentuk percepatan dan perluasan digitalisasi melalui implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETP) yang berupaya untuk mengubah transaksi pendapatan dan belanja pemerintah daerah dari cara tunai maupun non-tunai. Pentingnya percepatan dan perluasan digitalisasi di kabupaten atau kota tertuang pada Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 pasal 4

“Pemerintah daerah kabupaten/kota membentuk Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah Kabupaten/ Kota, selanjutnya disebut TP2DD Kabupaten/Kota, yang diketuai oleh bupati/wali kota”

Berdasarkan permasalahan di atas, keberhasilan inovasi Pasar Online Lamongan dapat dihubungkan dengan teori inovasi tentang keberhasilan sebuah aplikasi seluler yang dikemukakan (Hsu dan Tang, 2020: 70). Menurut beliau aplikasi seluler dapat berhasil jika menerapkan *mobile app stickiness*. *Stickiness* merupakan usaha yang dilakukan pengelola aplikasi seluler agar menarik dan mendorong pengguna untuk menghabiskan waktu serta kembali mengunjungi aplikasi. *mobile app stickiness* terdiri dari enam dimensi yaitu

1. *Control* (Kontrol)

Kontrol merupakan kemampuan pengguna untuk mengontrol tampilan dan isi informasi. Meningkatkan ketangkasan, pengalaman pengguna, dan konsistensi pengalaman pengguna (termasuk respons emosional, persepsi, preferensi, perilaku, kenikmatan, dan sebagainya pengguna setelah interaksi pengguna dengan sistem atau layanan) dapat meningkatkan interaktivitas yang dirasakan pengguna lebih serta meningkatkan waktu yang dihabiskan dan kunjungan kembali ke aplikasi.

2. *Communication* (Komunikasi)

Komunikasi antara aplikasi seluler dan pengguna merupakan hal yang harus dilakukan. penyedia layanan perlu menilai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi antara platform dan pengguna untuk memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Dengan adanya komunikasi pengguna akan saling berhubungan secara *online* dan mulai berinteraksi. Penyedia layanan juga dapat membuat konten aplikasi yang menyajikan nilai hedonis dan utilitarian (permainan, peringkat, forum, layanan pelanggan *online*, dan sebagainya) untuk membuat pengguna berlama-lama di aplikasi dan menarik pengguna lain untuk mengunduh aplikasi seluler tersebut.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Continuance intention pengguna akan dipengaruhi oleh efektivitas penyedia layanan aplikasi dalam memenuhi kriteria penilaian kepuasan dan kepercayaan. Dengan kata lain, efek gabungan dari faktor-faktor seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan akan memengaruhi niat berkelanjutan pengguna aplikasi. Menurut konsep daya tanggap yang dikemukakan oleh Furner, et. al (2015) persepsi pengguna, perilaku terhadap, dan respons emosional terhadap sistem atau fungsi selama pengoperasian aplikasi akan mempengaruhi kekakuan pengguna.

4. *Context* (Konteks)

Konteks mewakili sepotong informasi yang relevan tentang orang, peristiwa, waktu, lokasi, objek, dan sebagainya yang ada di lingkungan pengguna. faktor konteks sebagai objek yang ada, termasuk lingkungan, lokasi, keadaan (motivasi, aktivitas), dan kemampuan untuk memperluas. Misalnya, konteks aplikasi seluler dapat digunakan untuk mencari dan mencari informasi, mengirimkan hiburan (*game online*), berbelanja, dan lain-lain. semakin interaktif aplikasi maka akan dapat menarik pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

5. *Mobile Self-efficacy* (Efikasi Diri Seluler)

Persepsi kemandirian dan perilaku pengguna terhadap aplikasi akan mempengaruhi pengguna dalam memakai aplikasi. faktor-faktor yang berpengaruh untuk penggunaan aplikasi yang berkelanjutan dan faktor-faktor yang diusulkan dari perspektif nilai pelanggan yang dapat mempengaruhi kepuasan dan kebiasaan pelanggan. Dengan kata lain, efek gabungan dari faktor-faktor seperti persepsi kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan kenikmatan yang dirasakan akan mempengaruhi niat pengguna untuk melanjutkan aplikasi.

6. *Advertising/Promotion* (Iklan/Promosi)

Pelayanan aplikasi seluler dapat digunakan untuk mengirimkan iklan kepada pengguna seperti aktivitas perusahaan, diskon promosi, dan peluncuran produk baru. Jika digunakan dengan benar, platform aplikasi seluler dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap seberapa sering pengguna membuka aplikasi. kupon hadiah/undian, kupon elektronik, dan pertukaran hadiah merupakan faktor penting untuk mendorong iklan/promosi.

Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan di atas, permasalahan yang terjadi akibat adanya pandemi *Covid-19* menyebabkan perubahan perilaku konsumen, saat ini masyarakat lebih memilih berbelanja secara *online* daripada *offline*. Dengan adanya perubahan tersebut pasar tradisional mengalami penurunan pendapatan yang tinggi, daya beli masyarakat pada pasar tradisional mengalami penurunan karena mereka lebih memilih berbelanja secara daring. Dari adanya permasalahan tersebut Pemerintah Kabupaten Lamongan membuat aplikasi Pasar *Online* Lamongan agar pedagang dan UMKM dapat menjualkan produknya secara *online*. Namun dalam pelaksanaan inovasi POL ini tidak menutup kemungkinan menghadapi permasalahan di lapangan seperti pedagang yang belum menguasai teknologi dan aplikasi sering mengalami *error* dan *lag*.

Sehingga peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai inovasi Pasar *Online* Lamongan dilihat dari perspektif *Mobile Application Stickiness* sebagai upaya meningkatkan pelayanan lewat transformasi digital, maka dari itu peneliti mengambil judul

“Mobile Application Stickiness Sebagai Inovasi Pasar *Online* Lamongan (POL) Di Perumda (Perumda) Pasar Kabupaten Lamongan”

METODE

Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif kualitatif. penelitian kualitatif Menurut Sugiyono memiliki definisi sebagai berikut :

“Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak bisa diukur dan di gambarkan seperti

penelitian kuantitatif. Penelitian ini menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial. Penelitian kualitatif menekankan pada filsafat *post positivism* dalam metode penelitiannya sehingga yang berperan sebagai instrument kunci adalah peneliti. *Purposive* dan *snowball* merupakan cara pengambilan sampel, teknik pengumpulan dengan trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan arti” (Sugiyono, 2014)

Penelitian ini dilakukan karena bertujuan untuk mendeskripsikan serta memberi gambaran lengkap terkait POL kepada masyarakat. Inovasi POL di Perumda Pasar Kabupaten Lamongan merupakan fokus yang diambil oleh peneliti dengan mengacu pada teori faktor keberhasilan inovasi aplikasi seluler melalui *Mobile Application Stickiness* menurut (Hsu dan Tang, 2020: 70) yang terdiri dari:

1. *Control* (Kontrol)
 - a. User Experience (pengalaman pengguna)
 - b. Cara Mengoperasikan Aplikasi POL
2. *Communication* (Komunikasi)
 - a. Forum
 - b. Informasi yang disesuaikan
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
 - a. Stabilitas Sistem
 - b. Waktu Respons Sistem
 - c. Kecepatan Respons Fungsi
4. *Context* (Konteks)
 - a. Belanja *online*
 - b. User Interface (tampilan antarmuka pengguna)
5. *Mobile Self-Efficacy* (Efikasi Diri Seluler)
 - a. Kemudahan penggunaan yang dirasakan
 - b. Kegunaan yang dirasakan
 - c. Kenikmatan yang dirasakan
6. *Advertising/Promotion* (Iklan/Promosi)
 - a. Hadiah/ Undian,
 - b. Sertifikat Pertukaran Hadiah
 - c. Kupon Elektronik.

Dalam pengambilan fokus penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi serta studi kepustakaan. Peneliti mendatangi secara langsung Perumda Pasar Kabupaten Lamongan untuk melakukan observasi, sedangkan wawancara dilaksanakan dengan pihak yang menangani inovasi POL yang berada di kantor POL serta dokumentasi dalam bentuk gambar dan studi kepustakaan. Teknik penentuan informan adalah menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu sesuai

dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian.

Dalam hal ini yang menjadi subyek yaitu Bapak Abdul Rochman, S.E. selaku Manajer POL, Bapak Rahardian Ismail, S.Kom selaku Ketua Divisi IT POL dan masyarakat yang menggunakan Aplikasi POL. Setelah itu peneliti menganalisis data yang terdiri dari empat tahapan, yaitu sebagai berikut: pengumpulan data terkait observasi, wawancara dan dokumentasi, dilakukan reduksi data yang difokuskan untuk penelitian dan hasil yang akan diteliti, selanjutnya penyajian data yang dikembangkan oleh peneliti kemudian dilakukan penarikan kesimpulan penelitian berdasarkan data untuk menjawab rumusan masalah yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi POL merupakan sebuah *marketplace* lokal yang di resmikan oleh Bupati Lamongan pada 13 agustus 2020 sebagai bentuk dari peningkatan pelayanan publik di pandemi Covid-19 di Kabupaten Lamongan. Pernyataan tersebut selaras dengan yang disampaikan oleh Alm. H. Fadeli, S.H. M.M. selaku Bupati Lamongan periode 2016 - 2021 pada saat meresmikan inovasi POL: “POL ini dilaunching di tengah pandemi Covid-19. Aplikasi ini sangat bermanfaat sekali di saat kita harus mengurangi aktivitas di luar rumah, melalui POL masyarakat tetap bisa memenuhi kebutuhannya tanpa harus keluar rumah (kabar1Lamongan, 2020)”

Inovasi POL sejalan dengan ditetapkannya Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 pada 04 maret 2021 Tentang Satuan Tugas Percepatan Dan Perluasan Digitalisasi Daerah yang bertujuan untuk mempercepat dan memperluas Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETP) di daerah dan pertumbuhan ekonomi nasional terutama pada transaksi pembayaran ritel di masyarakat demi kemajuan Indonesia.

Sebagaimana data dari kantor Pasar Online Lamongan, aplikasi POL telah di unduh sebanyak 4000 orang jumlah ini mengalami peningkatan dari saat awal peluncuran yang berjumlah 2000 orang. tetapi hal ini masih sangat jauh apabila dibandingkan potensi usaha di daerah Kabupaten Lamongan yang mencapai jutaan baik dari pedagang maupun konsumen. Menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Lamongan 30 April 2018 rumah tangga perkotaan dan perdesaan yang memiliki akses internet berjumlah 38,455.

Namun POL masih baru satu tahun berjalan sejak peluncuran, sehingga banyak permasalahan dan kendala yang dihadapi seperti para pedagang kecil yang belum paham akan teknologi dan aplikasi POL yang masih sering mengalami *error* dan *lag* sehingga perlu

adanya upaya-upaya untuk melakukan perbaikan. Maka dari itu, guna meningkatkan pengguna aplikasi Perumda Pasar Kabupaten Lamongan memanfaatkan media lain yaitu *whatsapp* untuk masyarakat yang belum paham akan penggunaan aplikasi POL.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Abdul Rochman, S.E. selaku Manajer POL, bahwa :

“Awalnya POL hanya aplikasi namun karena banyak dari masyarakat yang belum mengerti teknologi khususnya para orang tua, POL memanfaatkan WhatsApp untuk order”
(Wawancara pada tanggal 5 November 2021)

Perumda Pasar Kabupaten Lamongan akan terus berusaha supaya POL terus berkembang dengan melakukan perbaikan dan pembaruan setiap bulan agar pengguna aplikasi POL terus meningkat dan bisa membantu para pedagang dan pembeli dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan *online*. Dengan adanya POL juga dapat meminimalisir penyebaran *Covid-19* karena semua bisa dilakukan di rumah sehingga tidak ada kontak secara langsung.

Berdasarkan hasil penjabaran data yang diperoleh dalam hasil penelitian oleh peneliti terkait dengan inovasi Pasar Online Lamongan di Perumda Pasar Kabupaten Lamongan, maka dapat dilakukan analisis dengan mengacu pada teori inovasi tentang keberhasilan sebuah aplikasi seluler menggunakan *mobile application stickiness* yang dikemukakan Hsu dan Tang yang terdiri dari *control* (kontrol), *communication* (komunikasi), *responsiveness* (daya tanggap), *context* (konteks), *mobile self-efficacy* (efikasi diri seluler), *advertising/promotion* (iklan dan promosi).

Untuk dapat mengetahui penjelasan yang lebih dalam terkait inovasi POL, maka setiap poin dalam inovasi dapat dikaji dengan menggunakan faktor keberhasilan inovasi yang telah disebutkan.

1. Control (Kontrol)

Menurut Furner kontrol didefinisikan sebagai bagaimana pengguna aplikasi dapat memiliki kontrol sepenuhnya pada saat menggunakan aplikasi (Furner dkk, 2014). kontrol merupakan pengenalan insting pengguna terhadap fungsi antarmuka sistem aplikasi dan cara mengoperasikan dan mengontrol (Hsu dan Tang, 2020: 70). Kontrol disini sangat penting agar pengguna aplikasi POL terus bertambah lebih banyak lagi, jika membuat pengguna lebih mudah untuk dioperasikan maka aplikasi dapat menjadi lebih baik dan kuat dari sebelumnya. Peningkatan kontrol tersebut sesuai dengan apa yang dikatakan oleh salah satu peneliti, Bahwa:

“If the user can find the controls that they seek without having to spend time searching, then their sense of control over the app will be stronger”

(Jika pengguna dapat menemukan kontrol yang mereka cari tanpa harus menghabiskan waktu mencari, maka rasa kontrol mereka atas aplikasi akan lebih kuat.) (Furner dkk, 2014: 175)

Divisi IT POL merancang UX pada aplikasi untuk menjaga agar pengguna aplikasi. UX menilai kepuasan dan kenyamanan seseorang setelah menggunakan sebuah produk, sistem, dan jasa (Wiryawan, 2011). Pengalaman tersebut dinilai dari betapa mudahnya pengguna aplikasi untuk mendapatkan apa yang mereka mau dari produk tersebut.

Menurut Maruti Techlabs (Techlabs, 2016) prinsip-prinsip desain dasar UX terdiri dari :

a. A contextual theme (Tema Kontekstual)

Tema aplikasi yang terpadu pada aplikasi berfungsi agar aplikasi mudah dinavigasi sehingga setiap konten dapat diakses langsung dari beranda aplikasi. POL memilih desain yang terpadu sehingga semua produk dapat diakses pada halaman utama atau beranda.

b. Familiarity (Keakraban)

Memiliki pola *layout* yang familiar atau hampir sama dengan aplikasi *marketplace* lainnya. Karena manusia kalau sudah terbiasa dengan kebiasaan lama dan cenderung tidak mau untuk beradaptasi dengan perubahan baru yang terlalu banyak. Aplikasi pasar *online* sekarang hanya bisa digunakan di android dan diunduh di play store karena mayoritas masyarakat Lamongan menggunakan android sebagai sistem operasi

c. Focus on the usability of the core offering (Fokus Pada Kegunaan Penawaran Inti)

UX Pasar *Online* memiliki desain *simple* ini karena produk yang dijual di POL dapat diakses dalam satu halaman jadi tinggal *scroll* ke bawah, hal tersebut untuk memudahkan pengguna yaitu masyarakat Lamongan dalam menggunakan aplikasi.

UX memudahkan pengguna aplikasi karena Divisi IT POL memberikan petunjuk penggunaan pada aplikasi sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengoperasikan aplikasi contohnya pada saat memilih metode pembayaran, aplikasi POL memberikan penjelasan terhadap pengguna dalam memilih metode pembayaran yang diinginkan. Dengan gambar sebagai berikut :



Gambar 3. Metode Pembayaran
(Sumber : Dokumentasi Penulis, 2021)

Alur pedagang dalam mendaftarkan produk di POL dengan gambar sebagai berikut:



Gambar 4. Alur Proses Pendaftaran Pedagang
(Sumber : Dokumen Perumda Pasar Kabupaten Lamongan, 2021)

Pertama-tama pedagang menghubungi admin POL untuk mendaftarkan produknya, kemudian divisi marketing memasukkan data ke aplikasi POL dan melakukan verifikasi kepada pedagang. verifikasi terhadap pedagang ini bertujuan untuk memastikan pedagang benar-benar berjualan sehingga dapat mencegah hal-hal yang tidak diinginkan setelah itu produk sudah berada di aplikasi Pasar Online Lamongan, setelah produk berada di aplikasi POL customer sudah bisa memesan produk, proses transaksi akan di proses oleh admin POL yang nantinya akan diarahkan kepada kurir untuk mengambil produk ke pedagang dan mengantarkan produk kepada pembeli.

Alur pembeli dalam memesan produk di POL :

Buka *playstore* pada ponsel, ketik POL pada pencarian kemudian tekan *install*. buka aplikasi POL untuk melakukan registrasi dengan mengisi nama, *Email*, alamat lengkap, nomor *whatsapp* aktif, dan membuat *password*. Setelah terdaftar di aplikasi pilih produk yang ingin anda beli dengan mencari di pencarian atau memilih pada halaman kategori kemudian klik pesan, setelah berganti halaman klik beli untuk menentukan jumlah yang ingin dibeli, kemudian klik *checkout*. Setelah *checkout* pengguna akan diberi pilihan beberapa cara metode pembayaran, nantinya diaplikasi akan ada

status order sebagai bukti setelah melakukan pembayaran.

User Experience yang bagus tidak akan menyulitkan pengguna untuk mencapai tujuan seperti produk yang ringan untuk diakses, menu yang tidak berbelit-belit, proses *loading* cepat, tidak *error* dan lain sebagainya. Namun *User Experience* POL masih belum maksimal dan masih banyak komplain dari pengguna seperti *lag* dan masalah lainnya. *UX* POL masih dinilai masyarakat masih belum baik karena POL dari 2020 sampai 2021 mengutamakan keamanan data pengguna dan perlindungan pengguna dalam mengatasi transaksi elektronik. Alasan keamanan ini disebabkan aplikasi POL di bawah naungan instansi pemerintah sehingga setiap langkah yang dibuat harus lebih hati-hati. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan Bapak Abdul Rochman, S.E. selaku Manajer Pasar *Online* Lamongan, bahwa :

“Karena dibawah instansi setiap langkah yang dibuat harus difikirkan dulu konsukuensinya dan harus sesuai aturan” (Wawancara pada tanggal 5 November 2021)

Dari paparan di atas, walaupun masih baru berjalan *UX* aplikasi POL sudah bisa dikatakan sebagai *marketplace* lokal karena sudah memiliki fitur-fitur dasar yang mirip seperti *marketplace* pada umumnya. Namun POL masih memiliki banyak kekurangan sehingga perlu melakukan peningkatan atau *scale up* agar aplikasi menjadi lebih baik lagi.

2. Communication (Komunikasi)

Komunikasi merupakan kemampuan untuk membina komunikasi secara efektif dan mudah kemungkinan akan mempengaruhi seberapa sering orang kembali ke suatu aplikasi dan berapa lama mereka menghabiskan waktu di aplikasi tersebut, terutama untuk aplikasi yang ada untuk memfasilitasi komunikasi, seperti aplikasi jejaring sosial, pesan, *email*. atau aplikasi ulasan konsumen (Furner dkk, 2014: 174). Menurut Xu, Liao, dan Li mengungkapkan bahwa faktor keberhasilan komunikasi perdagangan aplikasi seluler terutama bergantung pada layanan yang dapat disesuaikan dan di personalisasi. Sehingga informasi yang di personalisasi dan disesuaikan dapat dikirimkan (Hsu dan Tang, 2020: 71).

Perumda Pasar Kabupaten Lamongan memiliki cita-cita agar inovasi POL ini terus berjalan dan tidak berhenti ditengah jalan sehingga mereka membangun komunitas bagi para pengguna POL agar dapat terus saling berkomunikasi dengan harapan warga Lamongan dapat ikut mendukung inovasi POL supaya aplikasi mengalami perkembangan dan peningkatan.

Pada awal peluncuran aplikasi Perumda Pasar Kabupaten Lamongan melakukan jemput bola terhadap

pedagang pedagang agar mau menjual produk dagangannya di aplikasi jadi semuanya diurus pegawai. Pendekatan dengan jemput bola yang dilakukan merupakan hal yang tepat karena jika dilihat dari mayoritas pedagang tradisional di Lamongan masih sedikit yang menggunakan teknologi untuk menjualkan produknya.

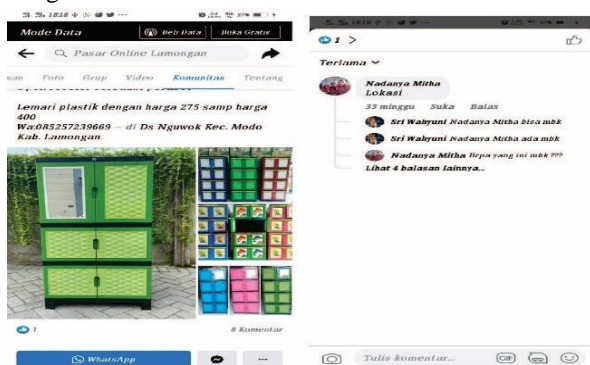
Hal ini sejalan dengan yang dipaparkan oleh (Dyatmika, 2020) bahwa :

“Komunikasi dikatakan efektif apabila umpan balik yang ditunjukkan komunikasi sesuai dengan harapan dari komunikatornya”

Hal tersebut juga dijelaskan oleh Bapak Abdul Rochman, S.E. selaku Manajer POL dengan manajer POL penjelasannya sebagai berikut :

“Perumda Pasar Kabupaten Lamongan mencoba berusaha melakukan pendekatan terhadap pedagang terutama yang masih tradisional dan belum mengerti teknologi, jadi semua persyaratan untuk pendaftaran diurus semua oleh pegawai perumda” (Wawancara pada tanggal 5 November 2021)

Perumda juga berusaha melakukan pendekatan ke komunitas pengusaha di daerah Lamongan agar mau memasukkan produknya ke aplikasi POL. Untuk komunikasi di aplikasi, POL memberikan informasi berupa rekomendasi berbasis lokasi kepada para pengguna yaitu pencarian populer. Bukan hanya itu Perumda Pasar Kabupaten Lamongan juga membentuk forum komunitas lewat facebook. Dengan gambar sebagai berikut :



Gambar 5. Komunitas Facebook POL
(Sumber : Dokumentasi Penulis, 2021)

Dalam *Facebook* ini para pengguna aplikasi bisa melakukan promosi, diskusi, tawar menawar, kegiatan jual beli. POL menggunakan *Facebook* sebagai fasilitas komunikasi bagi para pedagang dan pembeli. Namun sayangnya POL saat ini masih belum menyediakan komunikasi pembeli dengan penjual lewat aplikasi, sehingga pembeli untuk komunikasi terkait produk masih lewat perantara kurir, pembeli juga belum dapat

memberikan penilaian terhadap produk berupa ulasan maupun pemberian bintang seperti *marketplace* lainnya. Aplikasi POL juga belum memanfaatkan personalisasi bagi para penggunanya seperti *push* notifikasi atau pemberitahuan lewat *Email* terkait adanya promo ataupun diskon untuk berkomunikasi dengan pengguna aplikasi.

Dari pemaparan diatas menunjukkan bahwa, komunikasi aplikasi POL masih belum maksimal karena masih menggunakan media lain untuk melakukan komunikasi bagi para penggunanya. Maka dari itu divisi IT telah melakukan *research* meningkatkan aplikasi POL dan rencananya nanti POL akan dilengkapi fitur-fitur *marketplace* besar seperti bukalapak, Tokopedia namun lebih *simple* mengingat aplikasi ini saat ini masih hanya ditargetkan di daerah Kabupaten Lamongan saja.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Persepsi pengguna, perilaku, dan respons emosional terhadap sistem atau fungsi selama pengoperasian aplikasi. Daya tanggap pada aplikasi dipengaruhi tiga faktor yaitu stabilitas sistem, waktu respons sistem, dan kecepatan respons fungsi (Hsu dan Tang, 2020: 71). Aplikasi yang responsif akan membuat pengguna aplikasi akan merasa betah untuk menggunakan aplikasi tersebut. Namun jika aplikasi menjadi lambat dan tidak responsif tentunya pengguna akan merasa kesal bahkan tidak akan mau menggunakan lagi aplikasi tersebut.

Seperti yang disampaikan oleh (Furner dkk, 2014: 174), bahwa:

“users will also experience frustration when interacting with a non-responsive application, and will be more likely to stop using the app”

Stabilitas sistem pada aplikasi POL saat ini masih belum berjalan dengan baik hal ini dikarenakan versi yang digunakan masih belum android sepenuhnya bisa dikatakan aplikasi POL merupakan aplikasi yang berbasis web view

Hal ini dijelaskan oleh Bapak Rahardian Ismail, S.Kom selaku Ketua Divisi IT POL bahwa :

“Aplikasi POL sampai saat ini masih web view belum *native* android mas sehingga saat ini kami masih melakukan penelitian untuk itu” (Wawancara pada tanggal 12 November 2020)

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa aplikasi Aplikasi POL saat ini masih dalam tahap pengembangan sehingga dibutuhkan proses untuk perbaikan dan peningkatan lebih lanjut.

Waktu yang dibutuhkan sistem aplikasi saat pengguna masuk aplikasi POL membutuhkan waktu empat sampai lima detik. Dalam wawancara saya dengan pak Ismail selaku Ketua Divisi IT POL untuk mengakses

full page aplikasi POL dibutuhkan kecepatan koneksi 1,5 mega bit per detik. Kecepatan aplikasi POL saat ini bisa dikatakan masih lambat dan sering lag karena data produk sangat banyak yaitu berjumlah 2000 lebih dan aplikasi masih belum native android.

Divisi IT POL memberikan solusi untuk meminimalisir agar aplikasi tidak mengalami lag yaitu dengan *compress image* melalui *Content Delivery Network (CDN)*, Teknologi untuk menjaga situs web tetap stabil dan aktif saat ada masalah yang muncul (Yasin K, 2018). Mereka juga melakukan update tampilan *scroll* menjadi *lazy load*. *Lazy load* merupakan teknik menunda *loading* gambar dan video di halaman yang diakses (Ningtyas Sekar, 2020)

Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Rahardian Ismail, S.Kom selaku Ketua Divisi IT POL sebagai berikut :

“Dalam mengatasi ngelag (loading lama) dengan melakukan kompres *image* gambar melalui CDN sehingga nantinya respons *loading image* akan terasa cepat dan kami telah melakukan pembaruan tampilan *scroll* dengan *lazy load* yaitu aplikasi hanya akan mendownload data apabila di scroll kebawah “ (Wawancara pada tanggal 12 November 2020)

Aplikasi POL juga telah menggunakan *google web service* dalam mempercepat pengambilan data sehingga data yang sudah diunduh akan tersimpan di ponsel. Hal tersebut bermanfaat untuk mengurangi *lag* karena saat pengguna membuka aplikasi data telah tersimpan di *storage* atau *chace*. Sesuai pernyataan dari Bapak Rahardian Ismail, S.Kom selaku Ketua Divisi IT POL sebagai berikut :

“Google webservice digunakan untuk mempercepat pengambilan data , kalo untuk menyimpan data yang sudah di ambil salah satu juga cara menyimpan *file* besar di gadget ” (Wawancara pada tanggal 12 November 2020)

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa, Divisi IT terus melakukan peningkatan pada aplikasi POL untuk memudahkan pengguna dalam menjualkan produk dan berbelanja. Semua usaha tersebut dilakukan supaya inovasi POL dapat terus berkembang menjadi lebih baik sehingga masyarakat Lamongan merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

4. Context (Konteks)

Konteks merupakan keadaan di mana pengguna mengoperasikan aplikasi seperti mencari informasi atau terlibat dalam game seluler dan belanja *online* (Hsu dan Tang, 2020). POL memiliki konteks belanja *online* sehingga pengguna aplikasi dapat memesan produk secara langsung secara *online*. Perumda Pasar Kabupaten Lamongan memilih konteks belanja *online* atau

marketplace karena para pedagang saat ini sedang terdampak pandemi, sehingga *marketplace* dapat dijadikan sebagai suatu pilihan untuk memudahkan mereka dalam melakukan transaksi, memperluas pasar, promosi, hingga meningkatkan penjualan produk (Fakhriyyah dkk, 2021: 182).

Pasar Online Lamongan adalah suatu aplikasi *marketplace* lokal yang dinaungi oleh Perumda Pasar Kabupaten Lamongan. POL menyediakan berbagai macam kebutuhan masyarakat yang dijual UMKM Kabupaten Lamongan seperti sembako, makanan, minuman, perangkat elektronik, *furniture*, properti, bayar listrik PLN, jasa dll. Segala kebutuhan dapat dipesan lewat aplikasi secara daring menggunakan Metode pembayaran *Quick Respons Code Indonesian Standart (QRIS)* yang mendukung pembayaran melalui aplikasi *Gopay* , *OVO*, *Dana*, *BCA mobile* dan aplikasi lainnya. Pembayaran POL juga bisa dengan sistem *Cash On Delivery* dan *LA Pay* (aplikasi pembayaran milik Lamongan). Kemudian POL juga menyediakan kurir untuk membantu mengantarkan pesanan konsumen, biaya ongkos kirim yang diberlakukan juga murah yaitu hanya dengan 5000 rupiah jika rumah tidak berada di Lamongan kota terdapat penambahan 1500 rupiah dihitung setiap satu kilometer.

Pembuatan Aplikasi Pasar *Online* ini bertujuan agar pelaku usaha UMKM yang terdampak Pandemi Covid-19 dapat bangkit serta lebih berkembang lagi karena dengan Aplikasi POL para Pedagang pasar tradisional dan UMKM di berikan fasilitas agar bisa *Go Digital*, Aplikasi ini juga merupakan solusi bagi masyarakat Lamongan agar bisa berbelanja secara *online* tanpa takut akan bahaya virus *Covid-19*. Namun dalam pembuatan aplikasi perlu untuk memikirkan bagaimana agar aplikasi dapat menarik masyarakat Lamongan untuk menggunakan aplikasi POL. User interface atau tampilan pengguna memiliki peran besar dalam mengatur visual dari aplikasi.

User Interface (Tampilan Antarmuka Pengguna) adalah sebuah gambaran tampilan dari mesin atau komputer dalam melakukan interaksi langsung dengan pengguna (Ghiffary, 2020). Dikutip dari niagahoster.co.id Bagian dari User interface memiliki elemen visual seperti tata letak, desain tombol, ikon, gambar, teks, dan pilihan warna dll. Hal tersebut bertujuan harus agar pengguna dapat dengan mudah menggunakan aplikasi, visual yang baik juga dapat menjadi daya tarik bagi pengguna agar terus menggunakan aplikasi tersebut.

Elemen UI yang diperlukan dalam aplikasi mobile menurut (Sam, 2017) :

a. Warna



Aplikasi POL Memiliki Warna Dasar Putih Dan Biru, karena warna tersebut identik dengan Kabupaten Lamongan. Warna juga berfungsi untuk menekankan informasi logis, memudahkan pengguna dalam membedakan komponen layar, menunjukkan perbedaan antar elemen, dan membuat menjadi tampilan lebih menarik. Warna biru juga dianggap sebagai warna yang mewakili Kabupaten Lamongan.

b. Huruf

Huruf atau *font* yang digunakan oleh POL sudah baik karena menggunakan huruf besar atau kecil mudah dikenali, tidak terlalu mencolok, mudah diingat, dan mudah dibaca

c. Tata Letak

Layout berkaitan dalam menempatkan serta mengatur semua posisi elemen grafis. UI dinilai baik jika navigasi dan akses fitur lebih tertata supaya mudah untuk dilihat dan digunakan. Tata letak POL sekarang masih belum rapi namun semua fitur yang diberikan sudah mirip seperti *marketplace* pada umumnya seperti keranjang belanja, wishlist, metode pembayaran dll.

d. Ikon



Gambar 6. Ikon Aplikasi POL

(Sumber : Dokumentasi Penulis, 2021)

Ikon pada aplikasi POL didesain untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan saat digunakan oleh pengguna karena desain tersebut merupakan desain yang umum digunakan pada sebuah aplikasi. Seperti ikon arah kiri mengartikan pengguna dapat kembali ke halaman sebelumnya, ikon rumah mengartikan menu home jika ingin ke halaman utama dan ikon tas yang memiliki arti keranjang belanja

e. Ilustrasi



Gambar 7. Ilustrasi di Aplikasi POL

(Sumber : Dokumentasi Penulis, 2021)

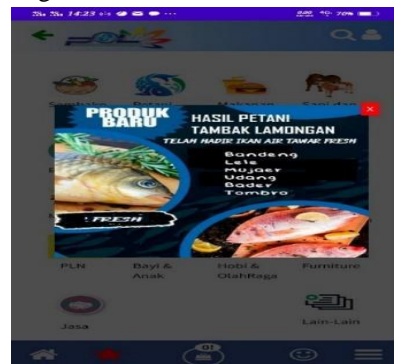
Ilustrasi yang diterapkan pada aplikasi POL sudah baik karena dapat menjelaskan produk yang mudah dikenali, memiliki makna, jelas, dan menarik. Seperti ilustrasi gambar berupa ikan, walau tanpa ada tulisan ikan dibawahnya masyarakat awam pasti sudah mengetahui gambar tersebut memiliki makna POL memiliki produk ikan yang dapat dipesan

f. Navigasi

Navigasi merupakan serangkaian tindakan untuk membimbing pengguna pada seluruh aplikasi

supaya memenuhi tujuan mereka dalam berinteraksi dengan produk. Dalam aplikasi POL navigasi terdapat *bottom navigation* (navigasi bawah) dan *right to left navigation* (navigasi kanan ke kiri). *Bottom navigation* muncul pada bagian bawah layar aplikasi berfungsi untuk memudahkan pengguna dalam beralih antar berbagai bagian aplikasi dengan cepat.

Selanjutnya adalah Menu adalah kontrol grafis yang menyajikan pilihan interaksi dengan antarmuka. Menu aplikasi POL terdapat di *right to left navigation* yang terdiri dari transaksi, *wishlist*, keranjang, log out, dan syarat ketentuan. bagian dari navigasi lainnya adalah *CTA (Call to Action)* berfungsi agar pengguna bisa berkomunikasi langsung dengan produk digital dengan adanya perintah berupa tautan yang mengarahkan pengguna dari satu halaman ke halaman lain. Dengan gambar sebagai berikut :



Gambar 8. Call To Action di POL

(Sumber : Dokumentasi Penulis, 2021)

Search bar juga merupakan bagian dari navigasi yang merupakan tempat bagi pengguna aplikasi untuk mengetik apa yang ingin dicari. Search bar POL terletak di *top navigation*



Gambar 9. Search Bar Aplikasi POL

(Sumber : Dokumentasi Penulis, 2021)

Tampilan visual POL memiliki desain yang masih kasar, hal ini disebabkan perubahan konsep awal dari inovasi POL terlalu besar yang awalnya hanya toko *online* yang menjual sembako dan sayuran berubah menjadi *marketplace* lokal. hal tersebut sesuai pernyataan Bapak Rahardian Ismail, S.Kom selaku Ketua Divisi IT POL sebagai berikut :

“Karena adanya pandemi Covid-19 konsep POL pada awalnya hanya seperti toko *online* yang menjual sembako dan sayuran saja namun pak Direktur ingin aplikasi POL seperti *marketplace*, dan saat itu divisi it diberi batas waktu hanya 2 bulan sehingga prioritas utama POL saat itu yang penting bisa berjalan dulu, jadi desain POL masih basic dan sangat kasar” (Wawancara pada tanggal 12 November 2020)

Namun permasalahan tersebut akan diperbaiki dan melakukan scale up yang rencananya akan diluncurkan pada awal tahun 2022 menurut Bapak Rahardian Ismail selaku Ketua Divisi IT POL nantinya aplikasi POL akan ditingkatkan dari tampilan menjadi lebih *fresh* dan alur yang lebih mudah. Dari pernyataan tersebut Inovasi POL yang dinaungi oleh Perumda Pasar Kabupaten Lamongan terus berusaha semaksimal mungkin dalam melakukan peningkatan aplikasi. Walau saat ini masih banyak permasalahan pada aplikasi namun pihak divisi IT melakukan *research* agar nantinya POL dapat menjadi *marketplace* lokal kebanggaan masyarakat Kabupaten Lamongan

5. Mobile Self Efficacy (Efikasi Diri Seluler)

Mobile self-efficacy (MSE) didefinisikan sebagai kemampuan yang dirasakan konsumen untuk secara efektif menggunakan aplikasi *mobile* untuk melakukan serangkaian tindakan dan mencapai hasil yang diinginkan (Minh dkk, 2012: 24). tiga faktor yang berpengaruh untuk dimensi *mobile self efficacy* ialah kemudahan penggunaan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan, dan kenikmatan yang dirasakan (Hsu dan Tang, 2020: 71).

POL memberikan kemudahan bagi para pengguna karena aplikasi dibuat semirip mungkin dengan aplikasi *marketplace* sehingga pengguna yang sering menggunakan aplikasi belanja *online* sudah familiar dalam menggunakannya dalam aplikasi POL juga diberikan petunjuk di bawahnya sehingga dapat mengurangi kebingungan. Aplikasi POL telah banyak membantu para pedagang dalam menjualkan produk secara *online* pada masa PPKM disebabkan oleh virus Covid-19 hal ini disampaikan oleh Bu Widya selaku pedagang yang bergabung dengan POL

“Dengan adanya POL saya merasa terbantu untuk menjualkan produk-produk saya di masa pandemi ini” (Sumber : video *youtube* POL)

Manfaat ini juga dirasakan pembeli yang menggunakan pasar *online*. Dengan inovasi aplikasi POL yang digagas oleh Perumda Pasar Kabupaten Lamongan, masyarakat Lamongan dapat dengan mudah melakukan belanja untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari secara *online* menggunakan ponsel tanpa harus keluar rumah seperti dijelaskan oleh salah satu pengguna aplikasi POL yakni Bapak Ferdi dari Kecamatan Lamongan

“Saya Ferdi dari mengucapkan terima kasih dengan adanya POL memberi kemudahan dalam proses belanja, POL bisa memenuhi segala kebutuhan keluarga terutama sembako dan kebutuhan pokok” (Sumber : video *youtube* POL)

Dari pemaparan di atas inovasi pasar *online* merupakan solusi yang diberikan pemerintah Kabupaten Lamongan untuk masyarakat Kabupaten Lamongan

untuk menghadapi pandemi Covid-19. Tentunya lewat inovasi pemerintah Kabupaten Lamongan berharap agar masyarakat Lamongan dapat merasakan manfaat akan diciptakannya aplikasi POL seperti para pedagang yang terdampak pandemi agar dapat segera bangkit menjualkan produk dagangannya secara *online* dan pembeli juga dapat berbelanja dengan mudah tanpa harus ke pasar untuk menghindari paparan virus Covid-19.

6. Advertising/Promotion (Iklan/Promosi)

Menurut Kotler dan Keller promosi adalah sebuah cara untuk membujuk pelanggan sasaran untuk membeli apa yang ditawarkan saat mengkomunikasikan keunggulan produk (Mamonto dkk, 2021: 111). iklan atau promosi yaitu aplikasi mentransmisikan iklan kepada pengguna seperti promosi diskon dan aktivitas terbaru melalui media dorong (*push media*) lewat aplikasi seperti *email* atau notifikasi ponsel (Hsu dan Tang, 2020: 71).

Namun mayoritas pengguna aplikasi POL saat ini terutama pedagang banyak yang belum memanfaatkan teknologi untuk memasarkan produknya sehingga perumda membutuhkan pendekatan secara langsung terhadap pengguna baik pedagang maupun pembeli Hal ini sejalan dengan yang dipaparkan oleh (Dyatmika, 2020), bahwa :

“Sehebat apapun inovasinya tanpa memanfaatkan saluran komunikasi untuk menyampaikan inovasi tersebut kepada khalayak, maka inovasi akan menjadi sia-sia. Begitu juga jika pemilihan saluran komunikasinya tidak tepat, maka inovasi tidak akan tersampaikan secara optimal kepada khalayak”

Pada wawancara yang dilakukan oleh peneliti, Ada beberapa cara Perumda Pasar Kabupaten Lamongan dalam memperkenalkan atau mensosialisasikan POL ke masyarakat. agar masyarakat dapat mengetahui adanya inovasi POL.

Pertama, sosialisasi POL ke Dharma Wanita persatuan Pemkab Lamongan. Sosialisasi tersebut dilakukan pada hari Senin, 14 agustus 2020. Seperti gambar berikut :



Gambar 10. Sosialisasi kepada Dharma Wanita persatuan Pemkab Lamongan

(Sumber : Dokumen Perumda Pasar Kabupaten Lamongan, 2020)

Kedua, sebelum PPKM seketat sekarang sosialisasi POL dilakukan ketika kegiatan minggu ceria (mince), setiap hari minggu di alun-alun Kabupaten Lamongan, seperti gambar berikut:



Gambar 11. Sosialisasi POL di Minggu Ceria Alun Alun Lamongan
(Sumber : Dokumen POL, 2020)

Ketiga sosialisasi ke pengusaha, Perumda Pasar Kabupaten Lamongan melakukan sosialisasi kepada pengusaha dan UMKM agar dapat menggunakan aplikasi POL untuk memasarkan produknya, dengan gambar berikut:



Gambar 12. Sosialisasi kepada UMKM Lamongan
(Sumber : youtube Pasar Online Lamongan, 15 September 2020)

Keempat publikasi melalui media, melalui *website* Pemkab Lamongan, melalui media sosial Instagram, *facebook* dan *youtube* POL, dan melalui brosur yang dibagikan di tempat kegiatan POL. POL juga memberikan hadiah untuk penggunaanya seperti gratis ongkir jika sudah berbelanja sepuluh kali, *give away* yang diadakan di Instagram. Namun sayangnya aplikasi POL masih belum mempromosikan lewat aplikasi. POL juga tidak terdapat *game* interaktif yang menyediakan banyak jenis produk sebagai hadiah, undian, *voucher* yang dapat ditukarkan seperti yang akan didapatkan pada *marketplace* besar. POL merupakan aplikasi yang hanya menargetkan masyarakat Lamongan saja dan masih dalam tahap pengembangan sehingga aplikasi POL saat ini hanya bisa digunakan untuk belanja saja.

Berdasarkan pemaparan di atas, peran dan tanggung jawab Perumda Pasar Kabupaten Lamongan dengan digagasnya inovasi POL sangat penting dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Selain itu, Lamongan dalam melaksanakan dan mensosialisasikan inovasi POL dengan konsisten agar masyarakat Lamongan banyak yang menggunakan aplikasi POL

untuk berjualan dan membeli kebutuhan sehari-hari secara daring dari rumah saja.

PENUTUP

Simpulan

Berlandaskan data yang sudah dipaparkan oleh peneliti melalui hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa inovasi POL yang dinaungi oleh Perumda Pasar Kabupaten Lamongan sudah berjalan dengan baik dan telah mendukung dalam percepatan dan perluasan digitalisasi daerah sesuai dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021. Berdasarkan teori inovasi tentang keberhasilan sebuah aplikasi seluler menggunakan *mobile application stickiness* yang dikemukakan Hsu dan Tang terkait Inovasi POL di Perumda Pasar Kabupaten Lamongan Terdapat dari 6 (enam) dimensi, yaitu :

Control (Kontrol), sebuah aplikasi seluler yang baik dapat dilihat dari pengguna bisa mudah mengenali fungsi sistem aplikasi dan cara mengoperasikannya, Divisi IT POL merancang *UX* (Pengalaman Pengguna) menyesuaikan dengan masyarakat Kabupaten Lamongan, seperti pemilihan sistem aplikasi berbasis android karena mayoritas ponsel warga lamongan menggunakan android. Divisi IT juga memilih desain yang hampir sama dengan aplikasi *marketplace* pada umumnya sehingga dapat memudahkan pengguna yang sudah terbiasa menggunakan aplikasi *marketplace*. Produk yang dijual di POL juga bisa dengan mudah dapat ditemukan karena dapat dicari di fitur pencarian yaitu *search bar*. Aplikasi POL juga diberikan petunjuk penggunaan di dalamnya untuk memudahkan masyarakat awam yang belum pernah menggunakan *marketplace* sebelumnya.

Communication (Komunikasi) Perumda Pasar Kabupaten Lamongan yang menciptakan inovasi POL telah melakukan berbagai cara untuk dapat terus berkomunikasi dengan pengguna bertujuan agar para pengguna terus menggunakan aplikasi untuk berdagang dan berbelanja. Perumda Pasar Kabupaten Lamongan melakukan jemput bola terhadap pedagang serta UMKM kecil, dan komunitas pengusaha agar mau menjual produk dagangannya di aplikasi. Sehingga dengan adanya inovasi POL para pedagang dan UMKM dapat dimudahkan dalam menjualkan produk dagangannya di Kabupaten Lamongan.

Responsiveness (Daya Tanggap) pada Aplikasi POL dianggap masih belum maksimal karena Stabilitas sistem pada aplikasi POL saat ini masih belum stabil karena versi yang digunakan masih belum android sepenuhnya yaitu masih aplikasi *web view*. Kecepatan aplikasi POL saat ini bisa dikatakan masih lambat dan sering lag sehingga Divisi IT memikirkan solusi untuk mengatasi

masalah tersebut seperti menggunakan *CDN*, *Lazy Load*, dan *Google Web Service*. Sehingga saat ini POL perlu untuk terus melakukan peningkatan dan perbaikan supaya bisa mengatasi permasalahan pada aplikasi.

Selanjutnya *Context* (Konteks) POL memiliki konteks belanja *online* atau *marketplace* sehingga pengguna aplikasi dapat menjual serta memesan produk secara langsung secara *online* di wilayah Kabupaten Lamongan. Namun tampilan visual POL masih memiliki desain yang masih kasar disebabkan karena perubahan konsep awal dari inovasi POL yang awalnya hanya toko *online* yang menjual sembako dan sayuran berubah menjadi *marketplace* lokal. Sehingga rencananya divisi IT akan melakukan *scale up* atau *upgrade* aplikasi POL agar memiliki tampilan yang lebih *simple* dan *fresh*

Mobile Self-Efficacy (Efikasi Diri Seluler) walaupun masih terdapat banyak kekurangan pada aplikasi tetapi sudah banyak manfaat yang dirasakan oleh pengguna karena adanya aplikasi pasar *online* seperti membantu para pedagang atau UMKM dalam menjualkan produk secara *online* pada masa PPKM dan memudahkan masyarakat Lamongan untuk berbelanja supaya bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari

Advertising/Promotion (Iklan/Promosi) Perumda Pasar Kabupaten Lamongan telah melakukan berbagai dalam mempromosikan atau mensosialisasikan POL ke masyarakat Kabupaten Lamongan supaya aplikasi POL terus bertambah penggunaannya, namun saat ini aplikasi POL masih belum mempromosikan secara langsung lewat aplikasi seperti *Email* atau notifikasi ponsel, aplikasi juga tidak terdapat *game* interaktif, dan *voucher*. Namun inovasi aplikasi POL masih dalam tahap pengembangan sehingga saat ini hanya bisa digunakan untuk belanja saja.

Saran

Berdasarkan penggambaran dan penjelasan peneliti diatas, maka peneliti akan memberikan masukan dengan harapan dapat meningkatkan pelayanan di Perumda Pasar Kabupaten Lamongan terkait POL :

1. Berdasarkan hasil penelitian, terkait sosialisasi diharapkan pihak Perumda Pasar Kabupaten Lamongan lebih gencar lagi dalam memberikan sosialisasi terkait inovasi POL secara *online* menggunakan aplikasi.
2. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti merekomendasikan Perumda Pasar Kabupaten Lamongan untuk terus menambah cabang POL di beberapa wilayah agar bisa meratakan harga ongkos kirim.
3. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan pihak Perumda Pasar Kabupaten Lamongan untuk segera melakukan *scale up*

aplikasi POL agar pengguna aplikasi dapat terus bertambah dan berkembang menjadi *marketplace* pilihan warga Lamongan.

4. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti merekomendasikan Perumda Pasar Kabupaten Lamongan untuk mempromosikan aplikasi dan produk lewat aplikasi seperti *Email* dan notifikasi pada ponsel, dan aplikasi Pasar *Online* Lamongan dapat di *install* di sistem *IOS*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan dan penyusunan artikel ilmiah ini, diantaranya :

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Unesa.
2. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Dra. Meirinawati, M.AP. dan Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penilai.
4. Dan pihak-pihak lainnya yang memberikan Dukungan Moral Dan Material Kepada Peneliti sehingga penulisan artikel ilmiah ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azimah, R. N., Khasanah, I. N., Pratama, R., Azizah, Z., Febriantoro, W., dan Purnomo, S. R. S. (2020). Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Sosial Ekonomi Pedagang Di Pasar Klaten Dan Wonogiri. *Empati: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 9(1), 59–68.
<https://doi.org/10.15408/Empati.V9i1.16485>
- Bilgies, A. F. (2017). Keunggulan Kompetitif Yang Dalam Menciptakan Inovasi Untuk Kewirausahaan Strategis.
- Borowski, P. F. (2021). Innovation Strategy On The Example Of Companies Using Bamboo. *Journal Of Innovation And Entrepreneurship*, 10 (1).
<https://doi.org/10.1186/s13731-020-00144-2>
- Dyatmika, T. (2020). Ilmu Komunikasi. Yogyakarta : Zahir Publishing
- Fakhriyyah, D. D., Fauzi, A., Sari, K., Damayanti, L. A., dan Susilawati, M. (2021). Perluasan Pangsa Pasar Produk Umkm Selama Pandemi Covid-19 Melalui Pemanfaatan *Marketplace*. In *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat* (Vol. 2, Issue 3).
- Furner, C. P., Racherla, P., dan Babb, J. S. (2014). Mobile App Stickiness (MASS) And Mobile Interactivity: A Conceptual Model. *The Marketing Review*, 14(2), 163–188.

<https://doi.org/10.1362/146934714x1402477881691>

- Ghiffary M. N. E. dkk. (2018) Analisis Komponen Desain Layout, Warna, Dan Kontrol Pada Antarmuka Pengguna Aplikasi Mobile Berdasarkan Kemudahan Penggunaan (Studi Kasus: Aplikasi Olride). *Jurnal Teknik Its Vol. 7, No. 1*
- Hasibuan, A., dan Krianto Sulaiman, O. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, Di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. In *Cetak) Buletin Utama Teknik* (Vol. 14, Issue 2). Online.
- Hsu, T. H., dan Tang, J. W. (2020). Development Of Hierarchical Structure And Analytical Model Of Key Factors For Mobile App Stickiness. *Journal of Innovation and Knowledge*, 5(1), 68–79. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.01.006>
- Kemenkeu.go.id (2021). *Siaran Pers Elektronifikasi Transaksi Pemda Untuk Mendorong Transformasi Digital Dan Pertumbuhan Ekonomi | Publikasi | Siaran Pers*. <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/siaran-pers/siaran-pers-elektronifikasi-transaksi-pemda-untuk-mendorong-transformasi-digital-dan-pertumbuhan-ekonomi/>
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021. (2021).
- Lamongan.go.id. (2021). *Arus Digitalisasi di Kabupaten Lamongan*. <https://Lamongankab.go.id/portal/post/1761>
- Surabaya.liputan6.com (2021) *Tak Perlu Ke Pasar Warga Lamongan Kini Bisa Belanja Lewat Aplikasi POL* <https://surabaya.liputan6.com/read/4612642/tak-perlu-ke-pasar-warga-Lamongan-kini-bisa-belanja-lewat-aplikasi-POL>
- Mamonto, F., dkk (2021). Analysis Of Marketing Mixed Factors (4p) On Purchase Decisions At Podomoro Poigar Eating House In New Normal Era. 9(2), 110–121.
- Marutitech.com. (2016). Basic design principles influencing user experience. <https://marutitech.com/design-principles-user-experience/> Diakses pada 13 november 2021
- Minh, A., Malt, E., Kim, S. J., dan Wang, R. (2012). *Conceptualizing the Implications of Mobile App Usage and Stickiness: A Research Agenda*. <http://ssrn.com/abstract=2187056>
- Ningtyas, S. (2020). Apa itu Lazy Load? Ini 10 Rekomendasi Plugin Lazy Load Terbaik untuk Anda, www.niagahoster.co.id. [Online] URL: <https://www.niagahoster.co.id/blog/plugin-lazy-load-wordpress/> Diakses pada 13 november 2021
- Ningtias S. F. (2018). *Inovasi Layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga (Alamat) Di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2017*
- Oktariyanda, T. A., dan Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Pravijanti, V. , dan Fanida, E. H. (2018). Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
- Prayoga, F. M., dan Yuhertiana, I. (2021). Studi Literatur Faktor yang Mempengaruhi Implementasi E-Budgeting dalam Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(2), 68.
- Sam. (2017). 6 Necessary Elements For Designing A Perfect Mobile App User Interface, [Online]URL: <https://appsamurai.com/6-necessary-elements-for-designing-a-perfect-mobile-app-user-interface/> Diakses pada 12 november 2021
- Styareni, A. A. P., dan Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan “Joss Banget Mas” (Jemput Online Single Submission Bersama Instansi Terkait Dan Malam Hari Bisa) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. *Publika*, 63–76. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p63-76>
- Teori Perubahan Sosial Nur Indah Ariyani, P., dan Hadi Nurcahyono, O. (2014). *DIGITALISASI PASAR TRADISIONAL* (Vol. 3, Issue 1).
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.
- Sugiyono. (2014). Metode dan Prosedur Penelitian. E-Journal.
- Wiryawan, M. B. (2011). User Experience (Ux) Sebagai Bagian Dari Pemikiran Desain Dalam Pendidikan Tinggi Desain Komunikasi Visual (Vol. 2, Issue 2).
- Yasin. (2018). Penjelasan Lengkap Apa itu CDN dan Cara Menggunakannya, www.niagahoster.co.id. [Online]URL:<https://www.niagahoster.co.id/blog/apa-itu-cdn/> Diakses pada 13 november 2021